

O USO PARADOXAL DAS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC) NO ACESSO AO BENEFÍCIO DE PRESTAÇÃO CONTINUADA

Rhamonia Nascimento Teixeira¹

Sarah Lourdes Marçal de Oliveira²

Priscilla dos Santos Peixoto Borelli Tavares³

Adriana Pereira da Fonseca⁴

Rita de Cassia Cavalcante de Lima⁵

RESUMO

Este artigo problematiza o uso paradoxal das tecnologias de informação e comunicação (TIC) no acesso digital ao Benefício de Prestação Continuada (BPC), a partir da crise sanitária do Coronavírus. Realizou levantamento bibliográfico e documental, além de análise de entrevista em domínio público do gestor da Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência (DATAPREV) do Governo Bolsonaro (2019-2022). Sem esgotar o debate a respeito da dimensão paradoxal e conflitiva do uso das tecnologias, propõe uma discussão sobre o tema que traz à luz a tendência à expropriação do direito social na racionalidade neoliberal em face à apropriação dos recursos do fundo público para a valorização do capital.

Palavras-chave: Burocracia; programa de transferência de renda; tecnologia de informação e comunicação; acesso.

ABSTRACT

This article problematizes the paradoxical use of information and communication technologies (ICT) in the digital access to the Benefício de Prestação Continuada (BPC), from the health crisis of the Coronavirus. Documents and bibliographies were surveyed. A public domain interview of the manager of the Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência (DATAPREV) of the Bolsonaro Government (2019-2022) was also analyzed. Without exhausting the debate about the paradoxical and conflicting dimension of the use of technologies, it proposes a discussion on the theme that brings to light the tendency to expropriation of social rights in neoliberal rationality in view of the appropriation of public fund resources for the valorization of capital.

Keywords: Bureaucracy; cash transfer program; information and communication technology; access.

¹ Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), Graduanda da Escola de Serviço Social; rhamonia@htomail.com

² Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), Graduanda da Escola de Serviço Social; sarah.marcal16@gmail.com

³ Secretaria Municipal de Saúde do Rio de Janeiro (SMS/RJ); Coordenadora Técnica de Centro de Atenção Psicossocial (CAPS III); Mestre em Serviço Social; srbpriscilla@gmail.com

⁴ Secretaria Municipal de Saúde do Rio de Janeiro (SMS/RJ); Assistente Social de equipe de Consultório na Rua; Mestre em Serviço Social; dri.fonseca13@gmail.com

⁵ Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ); Professora associada da Escola de Serviço Social; Doutora em Serviço Social; r.lima@ess.ufrj.br

APOIO

1 INTRODUÇÃO

O presente trabalho é fruto de pesquisa no âmbito do Programa Institucional de Bolsas de Iniciação Científica (PIBIC), iniciada em 2020. O projeto está sediado em uma universidade pública federal e conta com a participação de uma docente, quatro estudantes da Iniciação Científica e uma da pós-graduação em nível de doutorado e duas assistentes sociais.

A crise sanitária do Coronavírus, iniciada em março de 2020, intensificou o uso das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) (HILLESHEIM; ZANFRA, 2021), mas não se tratou de uma nova incorporação tecnológica e, sim, de uma rápida expansão de seu uso para distintas práticas sociais em face à exigência do distanciamento social. Tornou-se um grande laboratório para acelerar mudanças na morfologia do trabalho (ANTUNES, 2020; RAICHELIS, 2022) e na burocracia relacionada à proteção social (CAVALCANTE; PREDES, 2022), pontos fundamentais da agenda neoliberal. As TIC vêm participando das mudanças na organização e nos regimes de trabalho, assim como aumentando as barreiras de acesso aos diversos programas de transferência de renda, cujo acesso da população passou a ser condicionado por meio de sistemas de informação na forma de plataformas e de aplicativos.

Segundo o ex-presidente da Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência (DATAPREV), Gustavo Canuto, o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), em 2019, processou automaticamente 4% dos requerimentos dos benefícios assistenciais e, em dezembro de 2021, aumentou para 28% (CANUTO, 2022). Na mesma entrevista, ao Programa de rádio A Voz do Brasil, Canuto afirmou que, só em 2021, a DATAPREV processou 750 bilhões de reais entre benefícios das políticas de assistência social e os da previdência social, resultando em indeferimentos nomeados pelo gestor de “economia de gastos indevidamente” de mais de 47 bilhões, justo no período quando a taxa de desocupação do país, referente ao último trimestre de 2021, estava em 11,1% da população, o que correspondia a 12 milhões de brasileiros desempregados, segundo o IBGE (FERRARI, 2022; IBGE, 2022).

PROMOÇÃO



APOIO

Se o fenômeno da incorporação das tecnologias digitais não era novo no marco do capitalismo contemporâneo, a sua expansão na área de serviços (ANTUNES, 2018) e nas políticas sociais públicas merece ser tratada como um objeto de investigação.

O artigo em tela tem como objetivo discutir os usos paradoxais das TIC no acesso da população ao Benefício de Prestação Continuada (BPC), o único programa de transferência de renda do Brasil com base legal na Constituição Federal de 1988. A metodologia escolhida foi ancorada em levantamentos bibliográficos e documentais a respeito do tema e na análise de entrevista do ex-presidente da DATAPREV, ocorrida em 2022 no Programa A Voz do Brasil, período do Governo Bolsonaro (2019-2022).

2 APROXIMAÇÕES ÀS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC) NOS PROGRAMAS DE TRANSFERÊNCIA DE RENDA

Sob a perspectiva do filósofo Álvaro Vieira Pinto (2005, p. 44), “o homem não seria humano se não vivesse sempre numa era tecnológica”, sendo a sua produção uma resposta às necessidades humanas e, ao mesmo tempo, um atributo exclusivo do gênero humano. Para o autor, a tecnologia está presente desde o ser primitivo, ao modo que há um processo histórico que transforma e molda as tecnologias e não o contrário. Portanto, o desenvolvimento tecnológico está diretamente relacionado às metamorfoses das relações de produção específicas a cada modo de produção e a cada formação social, o que implica neste artigo considerar as tecnologias digitais como componente do processo de trabalho direcionado à valorização do capital.

Para Cavalcante e Predes (2022), cotejando o conceito de subsunção do trabalho ao capital em Marx, há um imperativo tecnológico no modo de produção capitalista que automatiza o processo de produção com a inauguração da divisão do trabalho da grande indústria, a qual subordinou e controlou o trabalho vivo ao ritmo repetitivo da máquina-ferramenta.

Nessa direção, as invenções tecnológicas compõem a história humana, mas se particularizam nas relações de produção no capitalismo, menos pelo desenvolvimento do conhecimento científico em si e mais por sua cristalização como capital constante, objetivada nas máquinas-ferramentas. Também se particularizam frente às respostas históricas às crises estruturais

PROMOÇÃO



PPGPP
30 ANOSJOINPP
20 ANOS

XI Jornada Internacional Políticas Públicas

19 a 22
SET/2023CIDADE UNIVERSITÁRIA
DOM DELGADO
SÃO LUÍS/MA - BRASIL

REIFICAÇÃO CAPITALISTA E EMANCIPAÇÃO
HUMANA COMO NECESSIDADE HISTÓRICA
Formação da Consciência de
Classe na Luta de Hegemonias

CEM ANOS DE HISTÓRIA E CONSCIÊNCIA
DE CLASSE DE LUKÁCS

do capital já que, a partir da década de 1970, com a reestruturação produtiva, novas tecnologias foram incorporadas ao processo de produção, tomado como um complexo de relações entre produção, reprodução, distribuição e consumo. O controle dessas relações, de sua interatividade e de sua celeridade conta com o uso das TIC, cuja totalidade do processo de produção não autoriza abstrair as diferenças internas entre a produção e o consumo das mercadorias (CAVALCANTE; PREDES, 2022, p. 116-117).

Na contemporaneidade, a utilização das tecnologias de informação e comunicação “tem sido caracterizada essencialmente pela convergência ou uso combinado de tecnologias digitais, físicas e biológicas” (HILLESHEIM; ZANFRA, 2021, p. 407) e se apresenta cada vez mais como um importante objeto de pesquisa para o Serviço Social sob o compromisso ético e político de enfrentamento das expressões da questão social, cuja mediação digital para o acesso às políticas sociais têm ampliando os desafios ao trabalho profissional e a reprodução social dos trabalhadores em condições mais degradantes de vida.

No último Global Connectivity Report 2022, elaborado pela União Internacional de Telecomunicações (ITU), a pandemia facultou a conectividade de mais 800 milhões de pessoas, porém, manteve mais de um terço da humanidade ainda totalmente *offline*. Contudo, esta agência da Organização das Nações Unidas chama a atenção de que a exclusão digital é uma expressão da desigualdade social, pois a infraestrutura telemática já está disponível na maior parte da Terra.

Com apenas 5% da população global ainda fisicamente fora do alcance de um sinal de banda larga móvel, o “fosso de cobertura” é agora anulado pelo “fosso de utilização”: cerca de 32% das pessoas que estão ao alcance de uma rede de banda larga móvel e que teoricamente poderiam ligar-se ainda permanecem *offline*, devido a custos elevados, falta de acesso a um dispositivo, ou falta de consciência, competências, ou capacidade de encontrar conteúdos úteis. (ITU, 2022, p. XVI, tradução nossa)

No plano nacional, a Pesquisa sobre o Uso das Tecnologias de Informação e Comunicação nos Domicílios Brasileiros - TIC Domicílios (NIC.br, 2023) identificou, em 2022, a presença de 80 milhões de brasileiros utilizadores da internet, sendo 84% da classe DE só acessam exclusivamente pelo telefone celular, cuja condição é prevalente nos segmentos de renda médio-baixa e baixa da população, o que tem forte impacto no público elegível para o BPC que precisa interagir com aplicativos que requerem compreender informações não explicativas, respondê-las, selecionar documentos e realizar upload. Para estes, a exclusividade da conexão móvel é prevalente diferente dos segmentos de renda elevada que dispõem de outros aparelhos e de sinal da internet em domicílio. Além disso, 15 milhões de domicílios

PROMOÇÃO

APOIO





não têm acesso à internet, dentre as razões que mais se evidenciam estão o preço (28%), a falta de habilidade (26%) e a falta de interesse (16%) (NIC.br, 2023).

Assim, temos acordo com Hillesheim e Zanfra (2021, p. 407) de que a crise sanitária foi “usada estrategicamente para potencializar lucros para os grandes grupos econômicos transnacionais, de todos os setores da economia”, quando as *big techs* ganharam um capítulo próprio no circuito de financeirização do capitalismo. Ao mesmo tempo, se a gestão dos governos petistas (2003 a 2016) monetizou e financeirizou programas de transferência de renda, como o BPC e o Bolsa Família (CARDOSO, 2021), a pandemia associada às crises do capital e política no Brasil facultou aprofundar as transferências monetárias públicas via interfaces digitais, através de aplicativos de instituições bancárias-financeiras diretamente nos celulares dos beneficiários, o que vai ao encontro da tendência neoliberal de diminuir a proteção social já em curso desde a década de 1990.

Naquilo que diz respeito aos serviços, o novo formato oferecido às políticas sociais pode implicar a redução dos equipamentos públicos, uma vez que as transferências monetárias, mais conhecidas como “bolsas”, contribuem para a redução dos sistemas de proteção social. [...] Em essência, a consequência da apropriação privada dos espaços públicos é a redução do aparato estatal - o que inclui não somente equipamentos, mas também força de trabalho e políticas sociais garantidoras de direitos (CARDOSO, 2021, p. 30-31).

Os usos das TIC nos programas de transferência de renda só podem ser apreendidos dentro de sua participação para o processo de monetização das políticas sociais que amplia a valorização do capital bancário e que diminui o aparato do Estado nos serviços sociais.

3 O BENEFÍCIO DE PRESTAÇÃO CONTINUADA (BPC): AS CONTRADIÇÕES E INCORPORAÇÕES DAS TIC NO SEU ACESSO.

O Benefício de Prestação Continuada é um direito definido pela Constituição Federal (1988) e compõe a Política de Assistência Social, sendo individual, intransferível e não vitalício. Assegura uma transferência de renda mensal no valor de um salário mínimo para idosos acima de 65 anos e para pessoas com deficiências incapacitadas para o trabalho, cuja renda por pessoa do grupo familiar não ultrapasse $\frac{1}{4}$ do salário mínimo. É o benefício assistencial com maior valor monetário em comparação aos outros benefícios de transferência de renda. Justo por compor a Pro-

teção Social Básica no âmbito do Sistema Único da Assistência Social é um benefício não contributivo à Previdência Social, porém, é gerido pelo Instituto Nacional do Seguro Social (INSS). Para seus requerentes, todos devem estar com inscrição atualizada no Cadastro Único e às pessoas com deficiências é acrescida a exigência de laudo médico e a obrigação de realizar perícia médica e avaliação social nas instalações do Instituto (BRASIL, 2023b).

Segundo Stopa (2017), o perfil populacional que requer e recebe o BPC é composto por uma parcela dos mais pobres e que, muitas vezes, possui pouco ou nenhum acesso à educação formal. Essa desigualdade social, ao nosso ver, se torna uma barreira de acesso, quando passa a ser exigido que o requerimento e o acompanhamento do BPC se deem através de plataformas, como a do MEU INSS, ou mesmo através do número de telefone 135. Além disso, a população muitas vezes não possui os meios telemáticos necessários para acessar esses sistemas de informação, considerando-os como a disponibilidade de equipamento, da qualidade do sinal da internet e do conhecimento digital.

Conforme os dados da Dataprev apresentados pelo Boletim Estatístico da Previdência Social (BRASIL, 2020), em fevereiro de 2020, o Benefício de Prestação Continuada atendia 9.226 pessoas com deficiência e 21.723 idosos, somando 30.949 beneficiários. Esses dados demonstram a expressiva importância e abrangência do BPC, como também indicam a importância de analisar e desvelar os determinantes que dificultam o acesso ao benefício e atendem a lógica de uma racionalidade ultraneoliberal perversa. Já em janeiro de 2023, de acordo com o Boletim Estatístico da Previdência Social (BRASIL, 2023a), o BPC atendeu ao todo 5.268.187 beneficiários, sendo 2.412.857 para pessoas idosas e 2.855.330 para pessoas com deficiências. O que fica evidenciado, uma diminuição no quantitativo de benefícios concedidos, mas quando considerado o agravamento da crise econômica e sanitária, coerente com a orientação neoliberal do governo de extrema direita do Governo Bolsonaro.

Estes dados expressam um caráter mais restritivo que esse programa de transferência de renda assume, ao modo que é crescente a ocorrência de indeferimentos no processo de requerimento agravado com a remotização da burocracia. Roberta Stopa (2019) contribui em explicar que

A burocracia tem como objetivo, entre outros, a garantia da apropriação da mais-valia e a manutenção da ordem social de exploração da força de trabalho. Portanto, tantas mudanças nas leis não seriam de fato desenhadas para alterações que proporcionassem maiores condições de acesso e manutenção do BPC, levando em conta que as leis são propostas por um Congresso que responde aos interesses do capital. E por isso são aprovadas e implementadas sem nem mesmo passar pelas instâncias deliberativas da Política de Assistência Social, conforme a CF/88 assegurou (STOPA, 2019, p. 240).

Além disso, como demonstram Cavalcante, Fonseca e Tavares (2022), as políticas sociais públicas possuem grandes sistemas de informação, os *Big Data*, que foram definitivamente integrados durante a pandemia (CANUTO, 2022). No processo de solicitação do BPC no âmbito do INSS, por exemplo, a inscrição do requerente no Cadastro Único para Programas Sociais (CADÚnico) é rastreada e se torna condição para ser dado início ao requerimento do benefício e sua não atualização constitui-se em critério de indeferimento automático. Cabe salientar, que essa atualização ainda ocorre presencialmente através dos Centros de Referência de Assistência Social (CRAS), dos Centros de Referência Especializado da Assistência Social (CREAS) e dos Centros de Referência Especializado para População em Situação de Rua (Centro Pop).

Encontra-se em curso a implantação do app CADÚnico, desenvolvido pela DATAPREV para a inscrição e atualização do cadastro, expressão de uma tendência à remotização da burocracia nos serviços sociais. Essa tendência se, de um lado, ocasiona aos trabalhadores da assistência social uma maior dependência das plataformas digitais integradas via *Big Data* do Governo Federal; de outro, os desloca do gerenciamento desses sistemas a partir de uma interface direta com o beneficiário. Somado às condições precarizadas de contrato de trabalho e a diminuição sistemática de investimento a esta política social, tem-se como consequência uma grande fila de espera para inscrição e atualização do CADÚnico e baixa qualidade desses sistemas de informação. A ausência de equipamentos para a conectividade digital, quedas ou inexistência de sinal da web nas instituições da assistência social (RAICHELIS, 2022), bem como a distância entre os desenvolvedores dos sistemas de informação com a realidade dos trabalhadores e dos usuários desta política social se coloca como questão desafiadora para a agenda de lutas sociais (SALGADO, 2023).

Ademais, não existe uma democratização da informação necessária para realização do requerimento e acompanhamento do BPC ou até mesmo de como entrar

PROMOÇÃO

APOIO



com um recurso em função do indeferimento. Exemplifica-se assim a lógica excludente de funcionamento do capital, de modo que, a parcela populacional potencialmente beneficiária, muitas vezes, sequer conhece como acessar a política social.

Ao refletir-se sobre as condições concretas de acesso à tecnologia, a digitalização do INSS se apresenta mais como barreira do que facilidade, seja pelo não acesso à internet, ao computador, celular e telefone, seja pela dificuldade de manuseio desses aparelhos ou da plataforma Meu INSS. Veloso (2020) refere que os “infopobres” ou “infoanalfabetos” são um fenômeno da contemporaneidade, uma das expressões da questão social, na medida em que reproduz a tendência às opressões de raça, etnia, gênero e sexualidade no espaço virtual.

O caminho para a solicitação do BPC se constrói como distante e, por vezes, inalcançável, ocasionando uma exclusão de uma parcela da população que necessita do benefício para sua subsistência. Desta forma, seja pelo analfabetismo digital ou pelos complexos sistemas que gerenciam os benefícios existem imensos desafios no acesso pela sua informatização.

Compreendemos o acesso em acordo com Travassos e Martins (2004). Ao abordarem os diferentes conceitos e discussões frente ao tema, as autoras afirmam que o acesso ocorre pelo “ato de ingressar, entrada ou ambos os termos para indicar o grau de facilidade com que as pessoas obtêm cuidados de saúde” (2004, p. 192). Ao analisar as entrevistas feitas com os profissionais que atuam no INSS, Stopa (2017) demonstra que a realidade do cenário da população que acessa ao BPC é marcada pela extrema vulnerabilidade e que existe uma enorme dificuldade na compreensão ou acesso aos documentos exigidos para a realização do requerimento do benefício e da perícia médica. Uma burocratização que advém do detrimento da população para a manutenção do capital, com o foco em economizar no orçamento público, tendo como objetivo, diminuir cada vez mais o público que acessa ao BPC.

Como explicam Cavalcante, Fonseca e Tavares (2022), para Gustavo Canuto (CANUTO, 2022), ex-presidente da DATAPREV, os recursos de iniciativa privada para o financiamento dos serviços públicos são assertivos à economia financeira e expressam a redução da participação do governo ultraneoliberal de Jair Bolsonaro à subvenção da DATAPREV. Segundo ele:

APOIO

PPGPP
30 ANOSJOINPP
20 ANOS

XI Jornada Internacional Políticas Públicas

19 a 22
SET/2023CIDADE UNIVERSITÁRIA
DOM DELGADO
SÃO LUÍS/MA - BRASIL

REIFICAÇÃO CAPITALISTA E EMANCIPAÇÃO
HUMANA COMO NECESSIDADE HISTÓRICA
Formação da Consciência de
Classe na Luta de Hegemonias

CEM ANOS DE HISTÓRIA E CONSCIÊNCIA
DE CLASSE DE LUKÁCS

A gente conseguiu sair de um percentual de 60% de dependência do orçamento da União e este ano [2022] já estamos abaixo de 50%, ou seja, hoje, a DATAPREV tem um faturamento que recebe mais do mercado privado do que de seus clientes públicos. Isso mostra uma inserção no mercado, uma capacidade de conseguir auferir receita com serviços que servem aos cidadãos e conseguem financiar cada vez mais serviços de qualidade [...] - é o privado conseguindo financiar diretamente serviços públicos de qualidade (CANUTO, 2022, transcrição).

Como Stopa (2017) infere em sua tese, desde a sua aprovação até os dias atuais, há essa manobra do capital de tentativa de desvinculação da receita pública para financiamento do BPC. Um dos argumentos mais utilizados é o fato de ser um benefício assistencial que é gerido e financiado pela política de Assistência Social, mas que tem seu o funcionamento operacionalizado pelo INSS no sistema previdenciário. A ausência de contribuição direta dos beneficiários vem sendo apontada como incentivo aos que contribuem para a previdência social a viver na informalidade e sem contribuir para o INSS, visto que possuem uma garantia de um benefício quando idosos. Esse argumento é uma falácia e não é comprovado na prática, pois a informalidade não se constitui como uma opção dos trabalhadores, mas sim um recurso de sobrevivência e garantia do sustento frente ao desemprego, nesse contexto neoliberal (STOPA, 2017).

Gustavo Canuto, ex-presidente da DATAPREV, em entrevista no Programa A voz do Brasil afirma que “o sistema previdenciário brasileiro é extremamente complexo, com várias normas, vários casos, vários cenários” e que “precisa melhorar os processos de identificação de concessão, aumentar a eficiência e a velocidade”, e que “ todos estão voltados para criar um sistema de automação para conseguir a aprovação sem precisar passar na mão de um analista, já que os mesmos possuem muitos casos para resolverem”. Além de declarar que o foco é nos “casos que podemos resolver com a máquina, façamos isso”. Ao analisar os dados, ele declara que a DATAPREV conseguiu sair "de 4% de requerimentos automáticos para 28% requerimentos automáticos em 2021, onde isso possibilita para que algumas pessoas, em algumas espécies de benefício, tenham a concessão quase imediata” (CANUTO, 2022, transcrição).

Outrossim, é importante frisar na fala de Gustavo Canuto, sua afirmação sobre a complexidade do sistema previdenciário e que cada caso possui suas particularidades. O que podemos considerar com o aumento nos indeferimentos, já

PROMOÇÃO



APOIO

PPGPP
30 ANOSJOINPP
20 ANOS

XI Jornada Internacional Políticas Públicas

19 a 22
SET/2023CIDADE UNIVERSITÁRIA
DOM DELGADO
SÃO LUÍS/MA - BRASILREIFICAÇÃO CAPITALISTA E EMANCIPAÇÃO
HUMANA COMO NECESSIDADE HISTÓRICAFormação da Consciência de
Classe na Luta de HegemoniasCEM ANOS DE HISTÓRIA E CONSCIÊNCIA
DE CLASSE DE LUKÁCS

que os cálculos são totalmente automatizados e o algoritmo não consegue fazer essa distinção.

O próprio Boletim Estatístico da Previdência Social de janeiro sinaliza que “em relação ao mês anterior, a quantidade de benefícios concedidos diminuiu 14,01% e o valor de benefícios concedidos caiu 7,03%” (BRASIL, 2023a). No boletim de abril, “em relação ao mês anterior, a quantidade de benefícios concedidos diminuiu 15,90% e o valor de benefícios concedidos caiu 16,90%” (BRASIL, 2023a). O Canuto (2022) ainda destaca que a organização da DATAPREV precisa melhorar na agilidade e na velocidade dos processos, e que os técnicos que atuam no sistema estão super sobrecarregados. O que fica em evidência pelo tempo de espera dos usuários para conseguirem acessar o benefício, muitas vezes permanecendo dias e em algumas vezes meses ou anos em análise no sistema para ser concedido. Cabe destacar, que apesar do Boletim sinalizar que a média do tempo médio de concessão do benefício em abril de 2023 ter sido de 64 dias, somente dois estados das unidades federativas, tiveram menos de 50 dias de espera, sendo na sua grande maioria o dobro e em alguns casos o triplo de tempo (BRASIL, 2023a).

Nesse sentido, é imprescindível frisar também a falta de transparência nos números do Boletim frente aos indeferimentos, suspensão ou cessação do benefício. Sendo possível um detalhamento muito aquém do preciso, ou seja, sem tipificar por grupos de espécie, dividindo somente em duas categorias: Benefícios por Incapacidade (SABI) e Demais Benefícios (BRASIL, 2023a).

Ademais, o Canuto (2022) declarou em umas de suas falas que as tecnologias são positivas e que se faz necessário compreender e entender sobre a política pública para prover soluções com os meios tecnológicos.

A nossa missão institucional é prover soluções digitais para o exercício da cidadania, então é constante essa busca, e precisamos entender como a política pública funciona e quais os benefícios que a tecnologia pode ser inserida e auxiliar. E foi isso que a gente fez com o novo Cadastro Único, onde o cidadão possa não só verificar os dados, como alterar e só depois ser validado pelo CRAS (CANUTO, 2022, transcrição).

No entanto, essa fala apresenta certa contradição, pois ao mesmo tempo que afirma a necessidade de procurar entender sobre as políticas públicas e os benefícios de transferência de renda, parece desconhecer as dificuldades encontradas pela população que busca acessar o Benefício de Prestação Continuada, objeto deste

PROMOÇÃO



APOIO



artigo. Dificuldades essas que, como discutido anteriormente, passam pelo acesso, ou não, das tecnologias de informação e comunicação e que se relacionam com aspectos educacionais e econômicos do perfil da população que demanda o BPC. Assim, o sistema pensado para “prover soluções digitais e promover o exercício da cidadania” (CANUTO, 2022, transcrição), constitui na sua prática mais como empecilho, do que facilidade para os seus usuários.

Atualmente, após o fechamento dos postos de atendimento nas agências do INSS para atendimento de demanda espontânea, o requerimento do BPC só ocorre a partir do acesso ao “Meu INSS” ou pelo telefone 135. Ambos os canais possuem problemas em seus acessos, desde o cadastro na plataforma para fazer a senha, passando por encontrar as informações necessárias, anexar documentação solicitada ao acompanhamento do requerimento, além do elevado valor da ligação telefônica quando realizada pelo celular, o menu de opções pouco acessível e o longo tempo de espera para o atendimento, que muitas vezes culmina em um sistema inoperante e que requer, por fim, uma nova ligação para uma nova tentativa de requerimento, agendamento e acompanhamento.

De modo análogo, é importante pontuar que ao analisar os boletins do INSS de janeiro a abril de 2023, nota-se um declínio considerável no número de aprovação nas concessões dos benefícios de agosto de 2022 até fevereiro, tendo uma leve progressão em até março e voltando a cair em abril. O que sinaliza sobre o aumento nos indeferimentos com as automações, e que é apresentado pela empresa Dataprev, inclusive no “Documento de Avaliação do Atendimento das Metas e Resultados na Execução do Plano de Negócios e da Estratégia de Longo Prazo” (DATAPREV, 2022), evidenciando como as Inteligências Artificiais, automação das máquinas, dentre outros recursos, possibilitam e contribuem para a economia e lucro da empresa.

A automação das políticas sociais nos sugere um exercício de análise sobre os limites e possibilidades que atravessam o benefício social sob a perspectiva das tecnologias digitais. Segundo Trindade, “[...] a tecnologia é um fenômeno eminentemente social, pois a mudança tecnológica, desenvolvida através do trabalho, é integralmente configurada pelo modo de produção dominante” (TRINDADE, 2000, p. 4). Se o caminho para o deferimento do BPC tem como característica ser árduo (STOPA, 2017), a tendência da inclusão digital, apresentada como a saída de

facilitação desse processo, no âmbito da garantia do direito social possui seus limites, ao modo que um sistema de algoritmos não identifica as expressões da questão social vivenciadas pelos usuários e não considera que o acesso à internet não é equânime a toda população. Como explicam Cavalcante e Predes (2022),

um conjunto de informações derivadas da avaliação social, relativas aos parâmetros de deficiência definidos pela Classificação Internacional Funcional, Incapacidade e Saúde (CIF), e da interpretação oferecida no parecer social não conseguirá ser decomposto em linguagem matemática (...) a dataficação do BPC está acompanhada de uma decisão desenhada sem transparência sobre os critérios usados e sobre um processo de automação que infere um cálculo sem qualquer feedback aos seus usuários e aos trabalhadores, o que implica projetar o aumento do número dos indeferimentos e o declínio final do peso atribuído à avaliação social na análise do requerimento a (CAVALCANTE; PREDES, 2022, p. 121 - 122).

Neste sentido, a automação do acesso às políticas sociais deve ser debatida no campo do trabalho profissional do assistente social. O trabalho desenvolvido por essa categoria profissional perpassa pela facilitação do acesso aos usuários aos meios de requerimento do BPC, podendo contribuir diretamente para o deferimento ou indeferimento do requerimento deste benefício social que é fundamental para a sobrevivência de 4,7 milhões de brasileiros (CAVALCANTE; PREDES, 2022).

4 CONCLUSÃO

Como exposto, o desenvolvimento de algoritmos para o acesso às políticas sociais remotizadas requer um debate no campo ético, legislativo e acadêmico. A partir da pandemia, o distanciamento do profissional do Serviço Social das avaliações sociais em requerimentos do BPC junto ao INSS, possibilitado por incidência de tecnologias com Inteligência Artificial, nos evidencia o aprofundamento deste programa de transferência de renda à lógica de monetarização e financeirização da política social ao capital.

Através da crítica da economia política, é possível apreender que a produção das tecnologias é exclusiva do gênero humano e seus avanços subordinados às relações de produção e não inversamente, o que a coloca numa relação de disputa entre distintos projetos de sociedade.

Neste sentido, este artigo não esgota o debate a respeito da dimensão paradoxal e conflitiva do uso das tecnologias digitais no acesso ao BPC, nem propõe

PROMOÇÃO

APOIO



que uma suposta dispensação universal dos meios telemáticos para a população resolva o caráter restritivo e focalizado das políticas sociais. Ao contrário, essa precária conectividade digital nos parece ser uma expressão de uma tendência à expropriação do direito social na racionalidade neoliberal em face à apropriação dos recursos do fundo público para a valorização do capital. Contudo, como a sociabilidade burguesa, coloca todas as relações e os seus produtos sob uma luta de classe, de raça e de gênero, as finalidades dos usos dessas tecnologias digitais encontram-se no interior dessas disputas.

REFERÊNCIAS

ANTUNES, R. **O privilégio da servidão**: o novo proletariado de serviços na era digital. 1. ed. São Paulo: Boitempo, 2018.

ANTUNES, Ricardo. Proletariado digital, serviços e valor. *In*: ANTUNES, Ricardo. (org.) **Riqueza e Miséria do Trabalho no Brasil IV**: trabalho digital, autogestão e expropriação da vida. 1. ed. São Paulo: Boitempo, 2020. p. 15-25.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Previdência. Secretaria de Previdência. Subsecretaria do Regime Geral de Previdência Social. **Boletim Estatístico da Previdência Social**. Brasília, DF: Secretaria de Regime Geral de Previdência Social, Coordenação-Geral de Estudos Estatísticos, v. 25, n. 2, fev. 2020. Disponível em: http://sa.previdencia.gov.br/site/2020/04/Beps022020_trab_Final_portal.pdf. Acesso em: 22 jun. 2023.

_____. Ministério do Trabalho e Previdência. Secretaria de Previdência. Subsecretaria do Regime Geral de Previdência Social. **Boletim Estatístico da Previdência Social**. Brasília, DF: Secretaria de Regime Geral de Previdência Social, Coordenação-Geral de Estudos Estatísticos, v. 28, n. 4, abr. 2023a. Disponível em: https://www.gov.br/previdencia/pt-br/assuntos/previdencia-social/arquivos/beps042023_final.pdf. Acesso em: 15 jun. 2023.

_____. Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome. **Benefício de Prestação Continuada (BPC)**. Brasília, DF, Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome, Ações e Programas, Assistência Social, Benefícios Sociais, 2023b. Disponível em: <https://www.gov.br/mds/pt-br/acoes-e-programas/assistencia-social/beneficios-assistenciais/beneficio-assistencial-ao-idoso-e-a-pessoa-com-deficiencia-bpc>. Acesso em: 22 jun. 2023.

CANUTO, Gustavo. Pagamento de aposentadorias, seguro desemprego e BPC: trabalho de cruzamento de dados dos brasileiros para viabilizar pagamento de programas sociais. [Entrevista cedida a] Gabriela Mendes e Roberto Camargo.

PROMOÇÃO

APOIO



PPGPP
30 ANOSJOINPP
20 ANOS

XI Jornada Internacional Políticas Públicas

19 a 22
SET/2023CIDADE UNIVERSITÁRIA
DOM DELGADO
SÃO LUÍS/MA - BRASILREIFICAÇÃO CAPITALISTA E EMANCIPAÇÃO
HUMANA COMO NECESSIDADE HISTÓRICAFormação da Consciência de
Classe na Luta de HegemoniasCEM ANOS DE HISTÓRIA E CONSCIÊNCIA
DE CLASSE DE LUKÁCS

Programa **A Voz Do Brasil**, Brasília, DF, 05 mai. 2022. Disponível em:
<https://redenacionalderadio.etc.com.br/programas/a-voz-do-brasil-download/61074692/view>. Acesso em: 10 mai. 2023.

CARDOSO, Renata. **No olho do furacão: as políticas sociais nos governos petistas (de 2003 a 2016)**. Campinas: Saberes e práticas, 2021.

CAVALCANTE, Rita.; PRÉDES, Rosa. Tecnologias de informação e de comunicação, políticas sociais e o trabalho de assistentes sociais. **Serviço Social & Sociedade**, São Paulo, n. 144, p. 110-128, maio/set. 2022. Disponível em:
<https://www.scielo.br/j/sssoc/a/JW9dK5Qt5wX4tVM8rnXDDVJ/>. Acesso em: 6 mai. 2023.

CAVALCANTE, Rita; FONSECA, Adriana Pereira da; TAVARES, Priscilla dos Santos Peixoto Borelli. A automação das políticas sociais públicas: desafios ao acesso da população em situação de rua. *In*: IV Seminário Nacional: Serviço Social, Trabalho e Política Social. Florianópolis. **Anais**. Florianópolis: Universidade Federal de Santa Catarina, 2022. Disponível em:
<https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/242248/1197.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 15 jun. 2022

DATAPREV. Ministério de Gestão e Inovação em Serviços Públicos. **Documento de Avaliação do Atendimento das Metas e Resultados na Execução do Plano de Negócios e da Estratégia de Longo Prazo**. Brasília, DF: Conselho de Administração, DATAPREV, 2023. Disponível em:
https://www.dataprev.gov.br/sites/default/files/arquivos/damre_2022_v2.pdf. Acesso em: 15 jun. 2023.

FERRARI, Hamilton. Brasil fecha 2021 com 12 milhões de desempregados, diz IBGE. *In*: **Poder 360**, Brasília, DF, 24 fev. 2022. Economia. Disponível em:
<https://www.poder360.com.br/economia/brasil-fecha-2021-com-12-milhoes-de-desempregados-diz-ibge/>. Acesso em: 10 mar 2022.

HILLESHEIM, Jaime; ZANFRA, Mary Kazue. Serviço Social e trabalho mediado pelo uso de tecnologias da comunicação e da informação: o que a crise sanitária revelou? *In*: PAIVA, B. A. de; SAMPAIO, S. S. (org.). **Serviço Social, questão social e direitos humanos**. Florianópolis: Editora da Universidade Federal de Santa Catarina, 2021, v. IV, p. 405-444.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). **Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua - PNAD Contínua**. Indicadores mensais produzidos com informações mensais do quarto trimestre de 2021. Rio de Janeiro: IBGE, fev. 2022. Disponível em:
<https://static.poder360.com.br/2022/02/pnad-desemprego-24fev2022.pdf>. Acesso em: 10 mar 2022.

International Telecommunication Union (ITU). **Global Connectivity Report 2022**. Geneva, Switzerland: ICT Data and Analytics Division of the ITU Telecommunication

PROMOÇÃO

APOIO



PPGPP
30 ANOSJOINPP
20 ANOS

XI Jornada Internacional Políticas Públicas

19 a 22
SET/2023CIDADE UNIVERSITÁRIA
DOM DELGADO
SÃO LUÍS/MA - BRASIL

REIFICAÇÃO CAPITALISTA E EMANCIPAÇÃO
HUMANA COMO NECESSIDADE HISTÓRICA
Formação da Consciência de
Classe na Luta de Hegemonias

CEM ANOS DE HISTÓRIA E CONSCIÊNCIA
DE CLASSE DE LUKÁCS

Development Bureau, 2022. Disponível em: <https://www.itu.int/hub/publication/d-ind-global-01-2022/>. Acesso em: 03 mar 2023.

NÚCLEO DE INFORMAÇÃO E COORDENAÇÃO DO PONTO BR (NIC.br). **Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação nos domicílios brasileiros: TIC Domicílios 2022**. São Paulo, 2023. Disponível em: [TIC Domicílios 2022 \(cetic.br\)](https://cetic.br/tic-domicilios-2022). Acesso em: 19 jun. 2023.

PINTO, Álvaro Vieira. **O conceito de tecnologia**. Rio de Janeiro: Contraponto, 2005. v. 1.

RAICHELIS, R. Tecnologia, trabalho e pandemia no capitalismo em crise: admirável mundo novo? **Serviço Social & Sociedade**, São Paulo, n° 144, p. 5-16, maio/set. 2022. Editorial. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/sssoc/a/345zbz7NtFJnx6MY7GQCLpw/>. Acesso em: 10 mai. 2023.

SALGADO, Rita. A pandemia de COVID-19 e a plataformização de políticas públicas. **Anais do Encontro Internacional e Nacional de Política Social [A Política Social na Crise Sanitária revelando outras crises]** Vitória, ES, v. 1 n. 1, jun. 2023. Disponível em: <https://periodicos.ufes.br/einps/article/view/41194>. Acesso em: 16 jun. 2023.

STOPA, Roberta. **O direito constitucional ao Benefício de Prestação Continuada da assistência social (BPC): o penoso caminho para o acesso**. 2017. Tese (Doutorado em Serviço Social) — Programa de Pós-Graduação em Serviço Social, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2017.

_____. O direito constitucional ao Benefício de Prestação Continuada (BPC): o penoso caminho para o acesso. **Serviço Social & Sociedade**, São Paulo, n. 135, p. 231-248, maio/ago. 2019. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/sssoc/a/vWM6YLcDR8vXMTGnqDM8skS/?lang=pt>. Acesso em: 09 mai. 2023.

TRAVASSOS, Claudia; MARTINS, Mônica. Uma revisão sobre os conceitos de acesso e utilização de serviços de saúde. **Caderno Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 20, p. S190-S198, 2004. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/csp/a/PkyrsjDrZWwzzPVJJPbbXtQ/?lang=pt#>. Acesso em: 10 jun. 2023.

TRINDADE, Rosa Lúcia Prêdes. Desvendando as determinações sócio-históricas do instrumental técnico-operativo do Serviço Social na articulação entre demandas e projetos profissionais. **Revista Temporalis**, Brasília, DF, n. 4, p. 21-42, jul/dez. 2001. Disponível em: <http://cressrn.org.br/files/arquivos/65N06Bp3L00eI373q8j6.pdf>. Acesso em: 8 mai. 2023.

VELOSO, Renato. **O Serviço Social e as lives: notas sobre o potencial do streaming para as lutas sociais**. 2020.

PROMOÇÃO

APOIO

