

## A INFORMATIZAÇÃO DO ACESSO AOS DIREITOS SOCIAIS E OS DESAFIOS PARA O TRABALHO PROFISSIONAL DE ASSISTENTES SOCIAIS

Flávia Lopes de Moraes<sup>1</sup>

### RESUMO

O presente trabalho constitui-se enquanto revisão bibliográfica e pesquisa documental, acerca do processo de informatização do acesso aos direitos sociais. Em um esforço de construir um breve histórico desse processo. Não obstante, busca reconhecer os desafios para a categoria profissional de assistentes sociais diante do objeto de atuação da profissão, a “questão social”, e dos dificultadores de acesso da população usuária dos serviços públicos.

**Palavras-chave:** Informatização; Serviço Público; Trabalho Profissional.

### ABSTRACT

The present work is constituted as a bibliographic review and documentary research, about the process of computerization of access to social rights. In an effort to construct a brief history of this process. Nevertheless, it seeks to recognize the challenges for the professional category of social workers in the face of the object of action of the profession, the "social issue", and the hindrances of access of the population that uses public services.

**Keywords:** Computerization; Civil service; Professional Work. Keyword 3.

## 1 INTRODUÇÃO

No processo histórico de constituição do trabalho, as relações sociais de produção foram se complexificando pelo desenvolvimento das forças produtivas, a partir da construção de novos saberes e incrementos tecnológicos. Este último, conta com uma série artifícios que permitiria o aumento da produtividade e redução de trabalho, se em seu âmago não existisse a apropriação desses meios de produção e concentração de riqueza socialmente produzida, pela classe capitalista.

<sup>1</sup> Programa de Residência Multiprofissional da Secretaria Municipal de Saúde de Belo Horizonte; Assistente Social (residente); flavialopes.seso@gmail.com.

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

Nesse sentido, a presente pesquisa se debruçará em identificar o processo de informatização e digitalização dos serviços públicos, através da instituição do Portal 'Gov.br' e promover uma reflexão acerca do acesso aos direitos sociais, pelos cidadãos brasileiros, tomando como exemplo o processo de digitalização do Instituto Nacional do Seguro Social. Considerando que as(os) assistentes sociais atuam na garantia de direitos, pensar, a partir dessa realidade posta, os desafios para o acesso aos direitos sociais.

A proteção social é condição para reprodução da força de trabalho que é apropriada pelo capital como forma de transferir os custos dessa reprodução para o Estado. No Brasil, como forma mais evidente de proteção social temos a Seguridade Social que compreende o conjunto de ações integradas, de iniciativa governamental, com vista a assegurar direitos à sociedade referentes à Saúde, Assistência Social e Previdência Social, garantida pela Constituição Federal de 1988 e expressa na Lei nº. 8.212/91 - Lei Orgânica da Seguridade Social. Para tal, conta-se com o recurso de revisão bibliográfica e pesquisa documental nas fontes oficiais do Governo Federal.

O presente trabalho não tem como objetivo opor-se ao desenvolvimento tecnológico, mas resgata como tais ferramentas têm se configurado enquanto condição necessária de acesso. Outrossim, reflete acerca do trabalho profissional de assistentes sociais, que tem por objeto de atuação a “questão social”. Diante das desigualdades sociais e das contradições existentes na atuação profissional provenientes da relação capital x trabalho, o que é possível?

## 2 O PROCESSO DE INFORMATIZAÇÃO NO SERVIÇO PÚBLICO

As transformações tecnológicas fazem parte de um processo decorrente do desenvolvimento das forças produtivas. Assumimos aqui o entendimento de que tecnologia é tudo aquilo que, não existindo na natureza, o ser humano inventa para aumentar seu alcance e superar seus limites físicos (VELOSO, 2009, p. 175); tudo aquilo que torna o seu trabalho mais fácil e proporciona um maior bem-estar. O que

PROMOÇÃO



APOIO



PPGPP  
30 ANOS

JOINPP  
20 ANOS

# XI Jornada Internacional Políticas Públicas

19 a 22  
SET/2023

CIDADE 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



não se restringe ao que é tangível, como instrumentos, ferramentas ou equipamentos, mas, pode constituir-se de elementos intangíveis, como procedimentos, técnicas, métodos e outros elementos. Nos termos de Marx (2017, p. 446), “A tecnologia desvela a atitude ativa do homem em relação à natureza, o processo imediato de produção de sua vida e, com isso, também de suas condições sociais de vida e das concepções espirituais que delas decorrem”.

Na sociedade capitalista, o desenvolvimento e a apropriação tecnológica têm por objetivo o aumento da produtividade e a redução do valor da força de trabalho. Dada as proporções da discussão tecnológica no mundo do trabalho, nos deteremos às formas mais estritas desse desenvolvimento. Na centralidade desse debate estão as Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), entendidas como uma das formas de expressão do desenvolvimento tecnológico, que cada vez mais dominam o mundo do trabalho e se tornam uma realidade global. Se configuram como “[...] um elemento central entre os distintos mecanismos de acumulação criados pelo capital financeiro de nosso tempo” (ANTUNES, 2020, p.13).

Na fase contemporânea da produção capitalista, as TICs, que são formas aparentes do desenvolvimento tecnológico, dentre outras, são subsumidas aos interesses do capital. A incorporação dessa lógica, que permeia todos os espaços das relações sociais, ultrapassa os limites do que é privados e chega até àquele que não têm fins produtivos, mas, segue às diretrizes da lógica do incremento tecnológico como promotor de mais-valor, a partir da maximização e intensificação do trabalho.

## 2.1 A Estratégia de Governo Digital brasileira

O governo brasileiro busca o auxílio das Tecnologias da Informação e Comunicação para desenvolver seus processos e prestar serviços públicos. Desde o ano 2000, através da criação do Programa de Governo Eletrônico do Estado

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

brasileiro<sup>2</sup>, até o ano de 2016, foram realizadas algumas iniciativas, quando emerge um novo paradigma de gestão pública, com a publicação da Política de Governança Digital para o Poder Executivo Federal, através do Decreto 8.638/2016. A partir deste marco, surge, no mesmo ano, a primeira versão da Estratégia de Governança Digital (EGD) da administração pública federal, que norteará a transformação do governo por meio das tecnologias digitais, sendo revisada em 2018, com algumas especificações.

A partir da publicação da Estratégia Brasileira para a Transformação Digital (E-Digital), em 2018, a EGD trouxe como objetivos a ampliação dos serviços digitais, com a disponibilização de pelo menos dois mil diferentes serviços no Portal de Serviços, e consolidar as Plataformas de Governo Digital do Governo Federal, dentre outras. Em 2019, institui-se o portal único 'gov.br' que reuni os serviços disponibilizados pelo Governo Federal, sendo a única porta de entrada, atualmente, para as páginas institucionais da administração federal. Ainda neste ano, mais de 500 serviços públicos, de 28 órgãos diferentes, foram disponibilizados em canais digitais. Para o ano de 2023, a meta é disponibilizar digitalmente 100% dos cerca de 5 mil serviços públicos<sup>3</sup>. Destaca-se que para cada área de atuação do Governo Federal existe um Plano de Transformação Digital com as ações previstas e seus respectivos prazos de entrega.<sup>4</sup>

Como pode-se observar, as constantes transformações tecnológicas no âmbito da administração pública, através da incorporação de processos digitais, impactam diretamente nos processos de acesso aos serviços disponibilizados. No âmbito das políticas que compõe a Seguridade Social, temos por exemplo, o Instituto Nacional

<sup>2</sup> Informação disponível na Plataforma GOV.BR, que apresenta um histórico desse processo de transformação digital no serviço público. Disponível em: < <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/estrategia-de-governanca-digital/do-eletronico-ao-digital>>. Acesso em: 20 jun. 2023.

<sup>3</sup> Informações retiradas da Estratégia de Governo Digital – 2020 a 2023. Disponível em: <<https://www.gov.br/governodigital/pt-br/EGD2020/estrategia-de-governo-digital-2020-2022><https://www.gov.br/governodigital/pt-br/estrategia-de-governanca-digital/do-eletronico-ao-digital>>. Acesso em: 20 jun. 2023.

<sup>4</sup> Todos os Planos de Transformação Digital por área, bem como, suas ações, detalhamentos e prazos, podem ser vistos. Não foram identificadas as ações para o ano de 2023. Disponível em < <https://www.gov.br/pt-br/plano-transformacao-digital>>. Acesso em: 20 jun. 2023.

PROMOÇÃO



APOIO



PPGPP  
30 ANOSJOINPP  
20 ANOS

# XI Jornada Internacional Políticas Públicas

19 a 22  
SET/2023CIDADE UNIVERSITÁRIA  
DOM DELGADO  
SÃO LUIS/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

do Seguro Social (INSS), uma autarquia federal que compete o reconhecimento e viabilização de acesso à direitos previdenciários, que possui e vem passando por modificações estruturais, a partir da incorporação do paradigma tecnológico. Com a implantação do 'INSS Digital', em 2018, sob os argumentos de “[...] necessidade de otimização da força de trabalho, visando celeridade e economicidade no atendimento prestado ao cidadão [...]” (BRASIL, 2018), pautado nos pilares do Processo Eletrônico: com a realização de agendamento e concessão de benefícios por meio eletrônico, através dos canais remotos de comunicação realizados pela internet.

As transformações no âmbito previdenciário têm como premissa “[...] conceder o direito do cidadão sem que ele tenha que ir a uma agência”<sup>5</sup>. Tais modificações versam sobre as formas de acesso aos serviços e benefícios operacionalizados no Instituto, bem como sobre os processos de trabalho existentes, nos quais se inserem o trabalho de assistentes sociais que atuam na garantia de direitos, tanto na política de Previdência, quanto nas demais políticas públicas.

Atualmente, através do canal de comunicação virtual, além de realizar agendamentos presenciais é possível o envio online de documentação e até ter um benefício concedido por meio da página eletrônica “Meu INSS” presente no portal “gov.br”. Apesar da concessão automática agiliza a vida das pessoas que tem fácil acesso às TICs, sabemos não é a realidade da maioria da população brasileira.

De certo que encontramos elementos positivos com o uso das tecnologias digitais oportunizada pelo desenvolvimento da indústria 4.0 e do novo salto tecnológico e informacional no mundo da produção, como: evitar o deslocamento, celeridade nos processos de trabalho, liberdade de horários e local de trabalho etc., entretanto, não podemos esquecer que “[...] se trata de uma relação profundamente desigual entre trabalho e capital, em que o que se perde é sempre muito maior do que aquilo que se ganha.” (ANTUNES, 2020, p. 26).

<sup>5</sup>Informações retiradas da página eletrônica oficial do INSS. Disponível em: <https://www.inss.gov.br/inss-digital-nova-forma-de-atender-aos-segurados/>. Acessado em: 21. Set 2019.

PROMOÇÃO



APOIO



PPGPP  
30 ANOS

JOINPP  
20 ANOS

# XI Jornada Internacional Políticas Públicas

19 a 22  
SET/2023

CIDADE UNIVERSITÁRIA  
DOM DELGADO  
SÃO LUIS/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

## 2.1.1 Desafios para o trabalho profissional impostas pelo processo de informatização do acesso

O trabalho é a fonte de riqueza da sociedade, o único capaz de criar valor, e as máquinas ou ferramentas tecnológicas são os produtos do trabalho humano, mercadorias e/ou meios de produção que conservam valor. A inserção das novas tecnologias da informação é uma estratégia de intensificação do trabalho, fortemente incorporada na atualidade e,

[...] por isso, por mais que seja imprescindível a incorporação das novas tecnologias de informação, é preciso problematizar os efeitos dessa revolução tecnológica no trabalho do Serviço Social e na relação dos assistentes sociais com os usuários e a população, via de regra, mediada pelo computador nos espaços de atendimento profissional. (RAICHELIS, 2011, p. 433)

Aqui, parte-se do entendimento da realização da atividade profissional de assistentes sociais no Serviço Social enquanto trabalho; portanto, nos deparamos com profissionais que dependem da venda da sua força de trabalho para sobreviver. O desenvolvimento desse trabalho, que se insere no âmbito das relações de produção e reprodução da classe trabalhadora, se dá na viabilidade e garantia do acesso aos direitos sociais, como forma de assegurar a manutenção da vida e, conseqüentemente, da força de trabalho de trabalhadores e seus familiares. Tais condições revelam as contradições existentes na profissão, quando pela mesma atividade responde aos interesses dos seus empregadores - evidenciando a sua condição de assalariamento -, e aos interesses da classe trabalhadora - atuando na garantia de direitos (IAMAMOTO, 2015).

Aliada à expansão das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), o contexto de pandemia de COVID-19, que o mundo experienciou, se dá em um processo de aprofundamento das perdas de direitos sociais que demonstra e acirra os processos já implantados nas formas de vida do capitalismo contemporâneo, de forma impiedosa para aqueles e aquelas que já vivenciam a exploração do trabalho e as opressões como regra de vida.

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

Nesse contexto, a implantação das tecnologias digitais no serviço público parece favorecer a direção da referida dinâmica neoliberal. Como já apontamos, algumas alterações na prestação dos serviços disponibilizados no âmbito do INSS, a exemplo do acesso aos serviços e benefícios que passam a ocorrer em duas etapas: o protocolo de requerimento, realizado através dos canais remotos de atendimento – por telefone (Central 135) ou internet (aplicativo ‘Meu INSS’ ou endereço eletrônico); e a análise, que em alguns casos pode ocorrer apenas pelo sistema de cruzamento de dados do próprio sistema de informatização, sem a participação direta de um servidor.

A ideia de que as máquinas e ferramentas tecnológicas atuam sozinhas, de forma independente, assumindo a forma de trabalho - que como vimos é atividade eminentemente humana -, é a forma aparente na qual a utilização das tecnologias de informação se apresenta nos processos de trabalho. Situação que evidencia o que fora descrito por Marx, em 1867, na primeira publicação d’O Capital, como o caráter fetichista da mercadoria (MARX, 2017).

No que tange às formas de acesso aos direitos, identificamos a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios “Acesso à Internet e à televisão e posse de telefone móvel celular para uso pessoal”<sup>6</sup>, relativa ao ano de 2021, destaca que houve um aumento no número de domicílios com internet, chegando a 90,0% dos lares brasileiros. A presente pesquisa também faz um recorte de faixas etárias e aponta que para o grupo de pessoas com 60 anos ou mais o acesso é de 57,5%. Com relação ao ano de 2019, que era de 44,8%, houve um aumento significativo.

O que não significa dizer que possuir equipamentos e internet seja suficiente para que os cidadãos possam ter acesso aos serviços e benefícios sociais disponibilizados. Posto que a capacidade de domínio das técnicas de acesso, de interagir e compreender as funcionalidades das plataformas governamentais é algo que precisa ser adquirido. Bem como, a habilidade de interação com as próprias

<sup>6</sup> Dados disponibilizados na plataforma oficial de unificação dos canais digitais do Governo Federal ‘gov.br’. Disponível em: < <https://www.gov.br/casacivil/pt-br/assuntos/noticias/2022/setembro/90-dos-lares-brasileiros-ja-tem-acesso-a-internet-no-brasil-aponta-pesquisa>>. Acesso em: 20 jun. 2023.

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

ferramentas tecnológicas. Capacidades que estão presentes no que se entende por letramento digital, na mesma lógica do letramento tradicional aplicado às Tecnologias da Informação e Comunicação.

Pensar que “[...] a mesma lógica que incentiva a permanente inovação no campo da tecnologia e dos novos produtos financeiros, atinge a força de trabalho de forma impiedosa, transformando rapidamente os homens que trabalham em obsoletos e descartáveis” (DRUCK, 2011, p. 42-43). Nesse sentido, faz-se necessário evidenciar que não há uma oposição à inserção das novas tecnologias como forma de uma modernização do modelo de acesso, desde que esteja à serviço da classe trabalhadora, e assim, busca compreender de que maneira esses procedimentos vêm sendo inseridos na lógica da garantia dos direitos.

### 3 CONCLUSÃO

A informatização dos direitos sociais, por meio do processo de digitalização dos serviços públicos, através das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs), é um processo contraditório do qual não podemos dizer que não podemos ou queremos trabalhar com ele, pois é uma realidade posta. Já estamos trabalhando com a tecnologia e vivenciando-a. Contudo, faz-se necessário cada vez mais conhecê-la, destarte não encontraremos formas de atuar na garantia dos direitos sociais sem conhecer a realidade que está posta, tanto para o trabalho quanto para o acesso dos usuários.

Longe de querer dar respostas aos processos existentes, porém, em um esforço de compreensão da realidade, através do resgate histórico do processo vigente. Tal processo que sofreu forte interferência do cenário de crise sanitária que se instaurou no Brasil e no mundo, que acelerou os processos de mediação de acesso das ferramentas tecnológicas, por conta da necessidade de distanciamento social. Além de provocar um acirramento das desigualdades existentes e a intensificação da crise inerente ao capital que tenta de todo modo encontrar saídas que não onerem o

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



sistema capitalista, mas sim a classe trabalhadora. Ainda, escancara as fragilidades das políticas sociais, principalmente, da Seguridade Social, demonstrando a incapacidade dos sistemas públicos de, mais amplamente, envidar respostas contundentes que promovam o acesso da população, de forma ampla, aos direitos sociais. Sem nenhum tipo exclusão por falta das ferramentas necessárias, fruto da latente desigualdade social que assombra o Brasil e o mundo.

Compreender os novos desafios que se desenha na atualidade para o trabalho profissional de assistentes sociais, a partir da interação com plataformas digitais que integram os processos de trabalho, contribui, principalmente, como instrumento de intervenção da realidade. Pois, para que possa balizar a luta pela defesa das políticas públicas e dos direitos sociais de forma ampla, tendo em vista a transformação da realidade, primeiramente, faz-se necessário conhecê-la na sua totalidade - composta por singularidades, particularidades e universalidades -, cada vez mais urgente, latente e necessária.

## REFERÊNCIAS

ANTUNES, R. (org.). **Uberização, trabalho digital e indústria 4.0**. São Paulo: Boitempo, 2020.

BRASIL. Resolução nº 627, de 21 de fevereiro de 2018. Dispõe sobre os procedimentos para expansão do novo modelo de atendimento do INSS. **Diário Oficial [da República Federativa do Brasil]**, Brasília, DF, n. 36, 22 fev. 2018. Seção I, p. 83.

DRUCK, G. **TRABALHO, PRECARIZAÇÃO E RESISTÊNCIAS: novos e velhos desafios?** Caderno CRH, Salvador, v. 24, n. spe 01, p. 37-57, 2011.

IAMAMOTO, M.V. **Serviço Social em tempo de capital fetiche**. 9. ed. São Paulo: Cortez, 2015.

MARX, K. 2017. **O Capital: crítica da economia política: Livro 1: o processo de produção do capital**. 2. ed. São Paulo: Boitempo, 2017.

PROMOÇÃO



APOIO



PPGPP  
30 ANOS

JOINPP  
20 ANOS

# XI Jornada Internacional Políticas Públicas

19 a 22  
SET/2023

CIDADE 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



RAICHELIS, Raquel. O assistente social como trabalhador assalariado: desafios frente às violações de seus direitos. **Rev. Serv. Soc. Soc.** [online]. 2011, n.107, pp.420-437.

VELOSO, R. **Serviço Social, tecnologia da informação e trabalho**. São Paulo: Cortez, 2011.

## PROMOÇÃO



## APOIO