



Encontro Nacional de Pesquisadoras  
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024  
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:  
desafios a uma formação profissional  
emancipatória no Serviço Social

## Eixo temático: Política Social e Serviço Social

Sub-eixo: Segurança Social – Políticas de Saúde, Políticas de Previdência Social, Políticas de  
Assistência Social

### A INTENSIFICAÇÃO DO USO DAS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TICS) E OS ENTRAVES AO ACESSO ÀS POLÍTICAS DE ASSISTÊNCIA E PREVIDÊNCIA SOCIAL

**EDUARDA WILKE LAUREANO**<sup>1</sup>

**ALÍCIA VERÇOSA DA SILVA**<sup>2</sup>

**EMILLY FELIX MENDES DA SILVA**<sup>3</sup>

**ALEXIS MENDES SEQUEIRA**<sup>4</sup>

#### RESUMO

O presente artigo tem como objetivo analisar os entraves causados pela implementação de Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) no acesso às políticas de Assistência e Previdência Social. Discute-se brevemente a relação entre tecnologia e trabalho e o papel do avanço tecnológico no modo de produção capitalista, para debater a automatização implementada no acesso a ambas as políticas sociais.

**PALAVRAS-CHAVE:** assistência social; previdência social; tecnologias da informação e comunicação.

#### ABSTRACT:

This article has as a goal to analyze the obstacles caused by the implementation of Information and Communications Technologies (ICT) in the access to Social Assistance and Social Security politics. It briefly discusses the relationship between technology and labor and the role of technological advancement in the capitalist means of production, to discuss the automatization implemented in the access to both social politics.

---

<sup>1</sup> Universidade Federal de Santa Catarina

<sup>2</sup> Universidade Federal de Alagoas

<sup>3</sup> Universidade Federal do Rio de Janeiro

<sup>4</sup> Universidade Federal de Santa Catarina

**Keywords:** social assistance; social work; information and communications technologies.

## 1. INTRODUÇÃO

O presente artigo é resultado de estudos desenvolvidos no projeto de pesquisa em rede, intitulado “Os desafios do acesso e das intervenções profissionais nas políticas sociais diante das Tecnologias de Informação e de Comunicação (TIC)”, por meio de análises e discussões sobre textos relacionados à tecnologia, com base em Álvaro Vieira Pinto e outros autores. A partir dos estudos realizados, foi possível analisar, ainda que de maneira provisória, como as Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC), resultantes do avanço tecnológico a partir do trabalho humano, repercutem no acesso às políticas sociais brasileiras de Assistência Social e Previdência Social ao propiciar a automatização das etapas para solicitação de benefícios vinculados às políticas, dificultando o acesso aos direitos sociais para a população mais vulnerabilizada do país, em grande parte alheia ao uso de mecanismos digitais.

De acordo com os estudos de Vieira Pinto (2005, p. 84), “[...] toda possibilidade de avanço tecnológico está ligada ao processo de desenvolvimento das forças produtivas da sociedade, a principal das quais cifra-se no trabalho humano”. A tecnologia e o progresso tecnológico estão intrinsecamente ligados ao desenvolvimento das forças produtivas e evolução das técnicas humanas utilizadas na resolução de conflitos e produção de bens voltados à existência da própria espécie. O avanço tecnológico, portanto, torna-se mais complexo e eficiente com o acúmulo de técnicas adquiridas, sem perder o caráter inicial de solucionar contradições.

Entretanto, na sociedade capitalista o uso social da técnica e da tecnologia está voltado para a satisfação dos interesses do modo de produção capitalista, à medida que a tecnologia socialmente produzida é utilizada como instrumento para o aumento de lucro e valorização de capital, desfavorecendo a maioria da população, composta pela classe trabalhadora. Veloso (2010, p. 519) pontua que “a tecnologia tem sido hegemonicamente utilizada sob o capitalismo na automatização de processos de trabalho e na redução da demanda por força de trabalho”. Desse modo, os processos de trabalho se tornam cada vez mais automatizados, com a substituição de parte da força de trabalho por aparatos tecnológicos e a utilização de recursos digitais, intensificada com as Tecnologias da Informação e Comunicação.

A automatização e a robotização condicionadas pelo uso das TICs acentuam a exploração e a precarização das relações de trabalho inclusive em políticas sociais, interferindo na execução



Encontro Nacional de Pesquisadoras  
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024  
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:  
desafios a uma formação profissional  
emancipatória no Serviço Social

e no acesso aos serviços. Faria (2022) evidencia que a incrementação de ferramentas tecnológicas e digitais na gestão de políticas e serviços públicos, apesar de estar acompanhada por um discurso de maior eficiência e democratização do acesso às políticas sociais, complexifica o acesso de diversos usuários, devido a dificuldade de adaptação aos novos mecanismos e a individualização dos direitos sociais. A inserção de tecnologias na administração pública brasileira impacta diretamente nas políticas sociais que abrangem usuários em situação de maior vulnerabilidade do país, como as de Assistência e Previdência Social.

Diante disto, o artigo objetiva analisar as transformações ocasionadas após a implementação de sistemas automatizados mediante o uso de recursos tecnológicos para o acesso a ambas as políticas. O presente artigo está dividido em quatro partes. Inicialmente, será apresentada a estrutura do governo digital em uma linha cronológica, elucidando o processo de informatização do serviço público brasileiro desde os anos de 1990 até o ano de 2019, quando há um aceleração desse processo. Em seguida, busca-se apresentar as dificuldades enfrentadas pelos usuários que recebem atendimento digital e as implicações desse processo na concessão de benefícios e direitos nas políticas de Previdência e Assistência Social, respectivamente. Por último, traremos considerações a respeito da temática exposta, com enfoque nas modificações e consequências causadas pelo uso das denominadas Tecnologias da Informação e Comunicação no acesso aos direitos sociais.

## **2. LINHA DO TEMPO DA ESTRUTURA DO GOVERNO DIGITAL**

No contexto internacional da segunda parte dos anos 1990, a incorporação das TICs em instituições públicas levou ao surgimento do termo Governo Eletrônico, que descreve um governo que faz uso dessas TICs como ferramenta para aumento de produtividade. Iniciado nos Estados Unidos e Europa, o movimento de incorporação de Governos Eletrônicos chegou ao Brasil no contexto de pressão internacional para a reforma de estruturas administrativas de países em desenvolvimento. Assim, como descreve Reinhard e Dias (2005), o início do Governo Eletrônico da década de 1990 marca quando o país entra no quarto grande período de uso de TICs no setor público, antecedido pelo período de terceirização (anos 1980), centralização (de meados de 1960 até o final da década de 1970) e o pioneirismo (iniciado nos anos 1950 até meados de 1960).

As sementes do projeto que germinaram na estrutura atual do Governo Digital brasileiro, que consiste de uma evolução do conceito de Governo Eletrônico, onde não só o governo utiliza



Encontro Nacional de Pesquisadoras  
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024  
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:  
desafios a uma formação profissional  
emancipatória no Serviço Social

TICs como ferramentas, mas disponibiliza serviços em plataformas digitais possíveis a partir da incorporação de TICs na estrutura governamental, foram plantadas no dia 3 de abril de 2000. O então presidente Fernando Henrique Cardoso, em seu segundo mandato, instaurou o Decreto Presidencial que permitiu a criação do Grupo de Trabalho Interministerial de Tecnologia da Informação (GTI), cujo objetivo foi a implementação inicial de acessibilidade digital nos serviços públicos, tanto para uso interno por funcionários, utilizando sistemas de agregamento e gestão de dados, quanto para usuários, podendo fazer requisições e obter informações por meios digitais.

Durante seu período de atividade, a GTI, concentrou seus esforços em três pontos: a universalização de serviços; o governo ao alcance de todos; e a infraestrutura avançada. A partir do trabalho realizado pelo GTI, o Decreto de 18 de outubro de 2000 criou o Comitê Executivo do Governo Eletrônico (CEGE), responsável por coordenar as estratégias definidas anteriormente para a implementação do Governo Eletrônico (GOV, 2024).

Em 2008, com a intenção de análises e melhorias da estrutura governamental relacionado ao uso das tecnologias da informação, realizou-se pelo Tribunal de Contas da União, uma auditoria de 333 unidades da administração federal. Para tanto foram utilizados não apenas critérios já previstos a respeito na constituição federal, mas além disso o COBIT (*Control, governance and audit for Business Information and related Technology*), modelo de governança de TI que auxilia as organizações a gerenciarem seus requisitos de controle, suas demandas técnicas e seus riscos de negócio, em consonância com as exigências regulatórias e com seus objetivos organizacionais. Como resultado, o Tribunal de Contas da União relatou que foram encontrados diversos problemas de gestão de tecnologia da informação, como projetos paralelos isolados tratando de oferecer o mesmo serviço, falta de planejamento estratégico, demasiada dependência de tecnologia e serviços terceirizados, causando um risco organizacional e até levando a situações onde a administração pública não tem acesso a documentação técnica e código fonte de serviços implementados. Entre os levantamentos trazidos, a auditoria do TCU deixou explícita a necessidade de uma organização e planejamento centralizado para coordenar o desenvolvimento e implementação de sistemas de tecnologia da informação no serviço público brasileiro, ecoando as mesmas conclusões trazidas pelo GTI em 2000, segundo o histórico disponível no site do Ministério de Gestão e Inovação em Serviços (GOV, 2024; TCU, 2009).

Em 2008 foi criada a Estratégia Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação (EGTIC), documento que então se tornou bi-anual, descrevendo as estratégias para organizar a iniciativa de implementação e gerência de sistemas e serviços de tecnologia da informação no



Encontro Nacional de Pesquisadoras  
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024  
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:  
desafios a uma formação profissional  
emancipatória no Serviço Social

serviço público, visando resolver os problemas identificados pelos estudos anteriores. O documento estabelecia objetivos estratégicos voltados tanto para processos internos de organização e infraestrutura, quanto para serviços disponibilizados à sociedade. Em 2016, a EGTIC foi substituída pela Estratégia de Governança Digital (EGD), plano trienal implementada como parte da Política de Governo Digital (PGD), visando as mesmas questões tratadas pela EGTIC, incluindo o incentivo da participação do cidadão no processo de tomada de decisão, já que cada EGD é desenvolvida com base no trabalho de oficinas realizadas em todo o país, com inscrição aberta para funcionários de governos estaduais e municipais e especialistas no tema. A EGD, em vigor atualmente, foi publicada em 2024 e será vigente até o ano de 2027 (GOV, 2024).

Na área da previdência social, a modernização do serviço tanto internamente, para uso dos servidores, quanto externamente, para uso dos usuários via atendimento remoto, é responsabilidade da DATAPREV, empresa pública criada em 1974, atualmente vinculada ao Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos. Além da previdência social, a empresa também presta serviços de desenvolvimento de sistemas datacenter e telecomunicações, além de consultoria em TIC para os Ministérios da Saúde, Gestão e Inovação, Receita Federal, Conselho da Justiça Federal, Departamento Nacional de Infraestrutura e Transportes, entre outros. (DATAPREV, 2024)

Em relação à previdência, um dos principais serviços prestados pela DATAPREV foi a criação e manutenção do Meu INSS, plataforma online que, desde seu lançamento em 2018, é utilizada pelo cidadão para fazer requisições de benefícios de previdência e assistência social. Esta ferramenta foi criada inicialmente como uma alternativa ao atendimento presencial para reduzir a quantidade de pedidos presenciais e, portanto, reduzir filas em agências, mas atualmente se configura praticamente como canal exclusivo para o requerimento de benefícios

Com a crise sanitária a partir de 2020<sup>1</sup>, o processo de digitalização da Previdência Social foi acelerado, as agências fecharam totalmente por meses e todos os serviços e benefícios passaram a ser requisitados pelo Meu INSS. Mesmo após o fim do isolamento, o atendimento presencial nas agências pouco se alterou, e o atendimento remoto é a principal forma do cidadão entrar com qualquer requerimento de benefício previdenciário.

### **3. CONSEQUÊNCIAS DA INTENSIFICAÇÃO DO USO DAS TIC NA POLÍTICA DE PREVIDÊNCIA SOCIAL**

---

<sup>1</sup> Crise ocasionada pela pandemia global de COVID-19.





Encontro Nacional de Pesquisadoras  
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024  
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:  
desafios a uma formação profissional  
emancipatória no Serviço Social

O tripé de Seguridade Social garantido pela Constituição Federal de 1988 abrange a política de saúde, assistência e previdência social, sendo a de previdência, a primeira iniciativa de proteção social a ser estabelecida no Brasil, como resposta para o apaziguamento das lutas e movimentos sociais dos trabalhadores, no contexto da industrialização

A previdência social garante benefícios para os contribuintes com vistas a resguardar renda ao trabalhador quando, em função dos riscos sociais, ele esteja impossibilitado de trabalhar. São esses benefícios ao segurado do Regime Geral de Previdência Social

I - cobertura dos eventos de incapacidade temporária ou permanente para o trabalho e idade avançada; (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 103, de 2019); II - proteção à maternidade, especialmente à gestante; (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 20, de 1998); III - proteção ao trabalhador em situação de desemprego involuntário; (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 20, de 1998); IV - salário-família e auxílio-reclusão para os dependentes dos segurados de baixa renda; (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 20, de 1998); V - pensão por morte do segurado, homem ou mulher, ao cônjuge ou companheiro e dependentes, observado o disposto no § 2 (Constituição Federal de 1988, Art 201)

Sendo então, uma política importantíssima para a classe trabalhadora. Porém, dois anos após sua ampliação, em 1990, no cenário de avanço do neoliberalismo e na perspectiva do estado mínimo, a previdência vira alvo de contrarreformas, implantadas em todos os governos nos últimos 30 anos. Segundo Da Silva (2021) são exemplos disto: a Emenda Constitucional nº 20, de 15.12.1998, do governo do Fernando Henrique Cardoso, a Emenda Constitucional nº 41 e 42/2003 no governo Lula, as Leis nº 13.135/2015 e 13.134/2015 no governo Dilma, a Lei Ordinária 13457/2017 no governo Temer, e a Emenda Constitucional nº 103/2019 no governo Bolsonaro.

Neste cenário, as Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) têm sido utilizadas como ferramentas para mudanças gerenciais que têm trazido barreiras ao acesso aos direitos previdenciários. O INSS nos últimos anos substituiu gradativamente o atendimento presencial, realizado nas agências, pelo atendimento remoto por meio de plataformas digitais, sem suporte aos usuários. A integração de TIC na estrutura previdenciária, tanto inicialmente para o uso de funcionários internamente, em consultas de bancos de dados sociais, quanto posteriormente para o uso do cidadão, em atendimentos e agendamentos remotos, é um processo que teve início em 1974, quando a lei 6.125/74 autorizou o poder executivo a constituir a Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência (DATAPREV), empresa pública responsável pela gestão do Cadastro Nacional de Informações Sociais (CNIS).

O CNIS é a base de dados sociais do país, mas a empresa atualmente também é responsável pelo desenvolvimento de diversos sistemas de telecomunicação e datacenters para uso governamental, além de fornecer consultoria em TIC. O enfoque no atendimento remoto, que surgiu com a possibilidade de atendimentos por telefone com a instalação das unidades PREVfone que, eventualmente, foram substituídas pela Central 135 para cumprir o mesmo papel, culminaram na criação do Meu INSS em 2016, possibilitando o atendimento remoto via internet em portal dedicado, segundo a revista do Ministério do Trabalho e Previdência, “OS 100 ANOS DA PREVIDÊNCIA SOCIAL”, publicada em 2022.

Desde 2019, o atendimento do INSS se tornou quase que exclusivamente remoto, tendo a possibilidade de somente atendimentos muito pontuais nas agências, como para retirada da senha do Meu INSS, avaliação social e perícia médica. Assim, o que já estava em andamento com o objetivo diminuir o gasto do governo, reduzindo o número de funcionários no INSS e diminuindo a percepção das longas filas de atendimento, substituindo a fila presencial tangível com a fila remota intangível, se acelerou, e o cidadão foi forçado a realizar suas requisições pelo Meu INSS ou pela Central 135.

Essa mudança veio carregada da promessa de rapidez, efetividade, resolução de filas e facilidade no acesso. Porém, o que se revela na materialidade é ao contrário da “efetividade” e são impactados tanto os usuários, como os profissionais. Jesus (2022) aponta que, por um lado, têm-se que usuários encontram inúmeras dificuldades para acessar o INSS Digital, que é a porta de entrada para efetuar o requerimento de benefícios. E por outro, têm-se profissionais que perderam seu espaço físico nas agências, e passaram a executar seu trabalho em casa, com equipamentos próprios, sem privacidade e custeando gastos de internet e aparelhos como computadores ou celulares.

Do ponto de vista do usuário, vários novos obstáculos se tornam presentes no processo de requisição de benefícios em um ambiente onde o atendimento é inteiramente remoto, principalmente se considerado que, segundo a pesquisa TIC Domicílios 2023, realizada pelo Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação, 29 milhões de brasileiros não são usuários da internet, sendo que esse número é principalmente concentrado nas populações de baixa renda (17,2 milhões de brasileiros não-usuários da internet são da classe D e E), que, segundo Cartaxo *et al* (2023) se trata justamente da população que mais procura e precisa de benefícios oferecidos pela Previdência Social.

Mesmo dentro da população que possui acesso à internet e equipamentos como celular e computador, muitos apresentam dificuldades na sua utilização para o acesso, em contextos que vão além da necessidade básica do usuário, tendo dificuldade em utilizar o sistema do Meu INSS para realizar requisições, por exemplo.

A dificuldade de uso do sistema soma-se às dificuldades de compreender a própria legislação previdenciária. Segundo a TIC Domicílios 2023, uma população onde apenas 33% já procuraram na internet por informações sobre direitos do trabalhador e da previdência, agora se vê tendo que navegar sozinha, sem o auxílio do profissional que estaria presente no atendimento presencial, para compreender os menus do sistema que, por sua vez, é feito para dificultar e confundir o trabalhador a requerer benefícios essenciais que lhe são direito garantidos na Constituição Federal de 1988.

Diante dessas dificuldades, muitos cidadãos buscam auxílio nos Centros de Referências de Assistência Social (CRAS), trazendo o problema para o contexto da assistência social, que já sofre com a grande demanda da população e falta de profissionais, isso quer dizer, retira a possibilidade dos usuários de terem atendimentos nas agências de previdência e sobrecarrega outro equipamento que agora tem que atender requisições de outra política social.

Enquanto isto, o desaparecimento das longas filas tangíveis em agências da previdência esconde a formação de filas intangíveis de atendimento remoto, criando a ilusão de um sistema ágil e eficiente enquanto usuários sofrem com esperas ainda maiores no atendimento. Segundo Cartaxo *et al* (2023) muitas vezes, requisições são indeferidas sem serem realmente analisados devido a erros por parte de usuários no momento da requisição (como, por exemplo, não enviar a documentação de forma adequada), que poderiam ser evitados com a presença de um profissional da previdência social em seu atendimento.

Assim, é possível inferir que a introdução das Tecnologias da Informação e Comunicação na política de previdência ao invés de garantir e facilitar o acesso, reduzir filas e desburocratizar, na verdade precariza, dificulta e cria barreiras tecnológicas aos usuários, sendo eles em sua grande maioria, pessoas de baixa renda e com dificuldade de acesso à internet.

#### **4. CONSEQUÊNCIAS DA INTENSIFICAÇÃO DO USO DAS TIC NA POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL**





Encontro Nacional de Pesquisadoras  
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024  
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:  
desafios a uma formação profissional  
emancipatória no Serviço Social

As políticas sociais, em especial a de assistência, possuem uma natureza dual que merece uma análise aprofundada. Por um lado, elas desempenham um papel crucial dentro do capitalismo, oferecendo soluções práticas para as expressões da questão social através de medidas assistenciais. Essas políticas não só mitigam as desigualdades e tensões sociais, mas também asseguram a estabilidade necessária para a continuidade do sistema capitalista.

Por outro lado, as políticas sociais representam conquistas importantes para os trabalhadores, fruto de longas lutas e reivindicações por direitos. A assistência social, portanto, se torna um campo de batalha onde se entrelaçam interesses diversos: a necessidade do capital de manter a ordem social e a busca dos trabalhadores por condições de vida dignas e direitos assegurados. Nesse contexto, a questão social emerge como o principal campo de atuação do assistente social, sendo o ponto de partida para a formulação e implementação de políticas sociais. É a partir das demandas geradas por essas questões que as políticas sociais se desenvolvem, e a partir disso se faz necessário que:

Pensar as políticas sociais para além do horizonte da mera acomodação de conflitos requer referenciá-las no processo de disputa política pelo excedente econômico real pelas massas historicamente expropriadas de maneira que elas não possibilitem somente reduzir as manifestações mais agudas da pobreza, através de serviços sociais básicos e do seu acesso, mas, sobretudo, permitir que a política social torne-se um instrumento de transformação social que mobiliza e organiza as massas a partir de seus interesses mais fortes. Insistir na densidade político-emancipatória das políticas sociais. (Paiva, 2006, p. 6-7)

Diante disso, as tecnologias emergem nesse contexto como uma solução aparentemente fácil para o profissional de assistência social, que, em teoria, não precisaria interagir diretamente com a população usuária dos benefícios assistenciais. Em um cenário ideal, os beneficiários poderiam solicitar seus direitos sem sair de casa, de forma mais prática e eficiente. No entanto, a realidade se apresenta de forma bem diferente. Muitos usuários enfrentam dificuldades significativas para acessar essas tecnologias, seja por falta de acesso à internet, seja por desconhecimento sobre como utilizá-las adequadamente. Como resultado, os usuários não conseguem acessar corretamente os serviços, acumulando filas e resultando em casos indeferidos sem sequer terem sido devidamente analisados (Silva, 2012).

Essa situação força muitos usuários a judicializarem suas questões, buscando reconhecimento e atendimento de seus direitos através do sistema judiciário, apenas para serem minimamente considerados. Isso revela uma falha estrutural no acesso aos serviços de assistência social. Segundo Pereira (2019), a judicialização da assistência social é um reflexo da incapacidade do sistema em prover serviços de forma justa e eficiente, obrigando os indivíduos a

recorrerem ao judiciário para garantir seus direitos. Situações como a concessão do Benefício de Prestação Continuada (BPC), a obtenção de Auxílio Emergencial durante a pandemia de COVID-19, além de questões relacionadas a aposentadorias, pensões e programas de transferência de renda como o Bolsa Família (agora Auxílio Brasil), são exemplos comuns de benefícios que têm sido judicializados.

Sob a perspectiva do profissional que lida diretamente com essas tecnologias, o cenário também é complexo. A implementação e a operacionalização dessas ferramentas demandam um conjunto de habilidades e conhecimentos que nem sempre são parte da formação tradicional dos assistentes sociais. Além disso, a dependência excessiva de tecnologias pode desumanizar o processo de assistência, criando uma barreira entre o profissional e o usuário que precisa ser superada para garantir um atendimento eficaz e humanizado. Como afirmam Santos e Hirata (2017), "a tecnologia deve ser vista como uma ferramenta auxiliar, não substituta, no processo de assistência social, para assegurar que o atendimento continue sendo centrado na pessoa".

Portanto, a introdução de tecnologias no campo da assistência social, embora ofereça promessas de eficiência, também levanta uma série de desafios e paradoxos que precisam ser abordados para garantir que os benefícios dessas inovações sejam realmente acessíveis a todos.

## 5. CONCLUSÃO

Diante do exposto, entende-se que há uma relação intrínseca entre tecnologia e trabalho, haja vista que a tecnologia existente em uma sociedade representa os avanços técnicos conquistados pelos homens ao longo de seu desenvolvimento social e produtivo. Entretanto, apesar de a tecnologia por si só naturalmente não representar perigo à humanidade, considerando sua função histórica de solucionar conflitos e facilitar processos produtivos, no modo de produção capitalista a evolução tecnológica está voltada às necessidades do sistema vigente, no sentido de aumentar o lucro e valorizar o capital, bem como favorecer sua reprodução.

Nesse sentido, o uso das Tecnologias da Informação e Comunicação na automatização de processos de trabalho e de sistemas governamentais, por meio de aparatos tecnológicos e recursos digitais, atende às imposições do sistema capitalista, relegando as necessidades da parcela majoritária da sociedade. Assim, a gestão pública de políticas sociais como a Assistência e a Previdência Social intermediada por ferramentas tecnológicas, bem como o uso de sistemas

digitais, interfere diretamente no acesso da população usuária aos direitos sociais vinculados a ambas as políticas, bem como da classe trabalhadora.

Como resultado, a implementação das TICs representa parte do projeto desmonte da política de previdência social, já que o atendimento e equipes são reduzidos, e o restante passa a ser quase que exclusivamente remoto. Desta forma, é a própria precarização do trabalho que se mostra, ao passo que as mudanças ocorreram sem suporte trabalhista, sem preparação para utilização dos novos canais e plataformas, tão pouco à disponibilização de equipamentos e espaço de trabalho.

Já os usuários, ao não ter atendimento presencial ou não conseguirem acessar a plataforma digital para requerer seus benefícios, se deslocam até o Centro de Referência de Assistência Social, sobrecarregando-os com demandas que deveriam ser resolvidas no INSS. Outra alternativa que encontram é pagar com seu próprio dinheiro advogados especializados em previdência social. Vale ressaltar que os beneficiários em sua grande maioria são pessoas de baixa renda e que é direito do usuário ter atendimento e informações claras e diretas.

A incorporação de tecnologias no campo da assistência social também revela desafios e entraves. Enquanto prometem eficiência e acessibilidade, essas tecnologias muitas vezes se tornam barreiras adicionais para os usuários mais vulneráveis, que podem não ter acesso ou familiaridade com as ferramentas digitais. Além disso, a dependência excessiva de tecnologias pode criar uma distância entre os profissionais de assistência social e os usuários, comprometendo a humanização e qualidade do atendimento.

A judicialização das questões de assistência social, impulsionada pela incapacidade do sistema de atender adequadamente às necessidades da população, sobrecarrega o sistema judiciário e revela falhas profundas na estrutura dos serviços sociais. Para os profissionais de assistência social, a introdução de tecnologias exige uma adaptação constante e a aquisição de novas habilidades que nem sempre estão incluídas na formação tradicional.

Portanto, embora a tecnologia ofereça promessas de modernização e eficiência, é crucial abordar os desafios e paradoxos associados para garantir que seus benefícios sejam realmente acessíveis a todos. O objetivo deve ser sempre promover um atendimento eficaz e humanizado, respeitando e valorizando as necessidades e os direitos dos usuários, contribuindo assim para a construção de uma sociedade mais justa e equitativa.

## REFERÊNCIAS



Encontro Nacional de Pesquisadoras  
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024  
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:  
desafios a uma formação profissional  
emancipatória no Serviço Social

AUDITORIA de Governança de TI. [S. I.]: Tribunal de Contas da União, 2008. Disponível em: <https://portal.tcu.gov.br/lumis/portal/file/fileDownload.jsp?fileId=8A8182A14E01F8FC014E02CA06B520F1>. Acesso em: 21 maio 2024.

BRASIL. Dispõe sobre os Planos de Benefícios da Previdência Social e dá outras providências. LEI Nº 8.213, DE 24 DE JULHO DE 1991.

CARTAXO, Ana Maria et al. A JUDICIALIZAÇÃO DOS BENEFÍCIOS PREVIDENCIÁRIOS NO CONTEXTO DA MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA DO ESTADO BRASILEIRO: impactos na população usuária do INSS. XI JOINPP, Maranhão, 2023.

CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL DE 1988.

CETIC.BR - TIC Domicílios. [S. I.], 2023. Disponível em: <https://cetic.br/pt/pesquisa/domicilios/>. Acesso em: 19 maio 2024.

DA SILVA, Maria Lucia Lopes. A Contrarreforma da Previdência Social no Brasil: uma Análise Marxista. Papel Social; 1ª edição, 2021.

DATAPREV. **Principais Clientes.** [S. I.], ca. 2024. Disponível em: <https://www.dataprev.gov.br/conheca-dataprev-quem-somos/principais-clientes>. Acesso em: 15 jul. 2024.

EGD 2024-2027 -- Governo Digital. [S. I.]: Governo Federal, 2024. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/estrategias-e-governanca-digital/sisp/egd2024/egd2024>. Acesso em: 21 maio 2024.

FARIA, Gabriele. Tecnologias da informação e comunicação nas políticas sociais: opacidade e ilusão democrata. **Revista Katálysis**, Florianópolis, v. 25, n. 1, p. 137-146, 2022.

HISTÓRICO da Estratégia do Governo Digital. [S. I.]: Governo Federal, 2024. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/estrategia-de-governanca-digital/historico>. Acesso em: 21 maio 2024.

JESUS, E.; CAMPOS, S. F. . Previdência Social em Contrarreforma: o desmonte do INSS e os entraves ao acesso da classe trabalhadora na pandemia da Covid-19. In: Luziele Tapajós; Tania Regina Krüger; Edivane de Jesus; Fabiana Luiza Negri. (Org.). Pandemia, políticas públicas e sociedade. 1ed. Florianópolis: Emais, 2021, v. 1, p. 81-94.

Jesus, Edivane de. AS TICS NA OPERACIONALIZAÇÃO E ACESSO ÀS POLÍTICAS SOCIAIS: o caso do INSS – Digital. XVII ENPESS. Rio de Janeiro, 2022.

LINHA do tempo: Do Eletrônico Ao Digital. [S. I.]: Governo Federal, 2024. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/estrategia-de-governanca-digital/do-eletronico-ao-digital>. Acesso em: 21 maio 2024.



Encontro Nacional de Pesquisadoras  
e Pesquisadores em Serviço Social

10 a 14 de dezembro de 2024  
ISSN 2965-2499

Relações de classe e raça-etnia:  
desafios a uma formação profissional  
emancipatória no Serviço Social

OS 100 ANOS DA PREVIDÊNCIA SOCIAL. [S. l.]: Governo Federal, 2022. Disponível em: [https://www.gov.br/previdencia/pt-br/assuntos/livro-os-100-anos-da-previdencia-social/livro\\_os\\_100\\_anos\\_da\\_previdencia\\_social\\_web.pdf](https://www.gov.br/previdencia/pt-br/assuntos/livro-os-100-anos-da-previdencia-social/livro_os_100_anos_da_previdencia_social_web.pdf). Acesso em: 19 maio 2024.

PAIVA, Beatriz A. O Suas e os direitos socioassistenciais: a universalidade da seguridade social em debate. *Serviço Social & Sociedade*, São Paulo, n. 87, 2006.

PINTO, Álvaro Vieira. O conceito de tecnologia. [Vol 1]. Rio de Janeiro: Contraponto, 2005. ISBN: 978-85-85910-67-9.

PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA CASA CIVIL SUBCHEFIA PARA ASSUNTOS JURÍDICOS. Lei nº 6125, de 4 de novembro de 1974. Autoriza o Poder Executivo a constituir a Empresa de Processamento de Dados da Previdência Social - DATAPREV, e dá outras providências. [S. l.], 4 nov. 1974. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L6125.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L6125.htm). Acesso em: 17 maio 2024.

Pereira, J. A. **Judicialização da Assistência Social: Desafios e Implicações**. *Revista Brasileira de Políticas Públicas*. 2019.

PEREIRA, M. **Judicialização da assistência social**: uma análise crítica. *Revista de Políticas Públicas*, 12(3) , 2019, p. 45-60.

REINHARD, N.; DIAS, I. Categorization of e-gov initiatives: a comparison of three perspectives. In: *Congreso Internacional del Clad sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública*, 10, 2005, Santiago. *Anales...* Chile, 2005.

SILVA, M. O. da Silva. Política de Assistência Social no Brasil: avanços e desafios. Cortez, 2012, p. 141-158.

Santos, M.; Hirata, H. **Tecnologias na Assistência Social**: Desafios e Perspectivas. *Revista Serviço Social em Perspectiva*, 2017.

VELOSO, Renato. Tecnologias da informação e Serviço Social: notas iniciais sobre o seu potencial estratégico para o exercício profissional. *Revista Emancipação*, Paraná, v. 10, n. 2, p. 517-534, 2010.