UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE SERVIÇO SOCIAL

ANNE CAROLINE FARIAS DE CAMPOS

DANIELLY CRUZ LEITE

A EXCLUSÃO DIGITAL NO NORDESTE E OS DESAFIOS NO ACESSO AO BENEFÍCIO DE PRESTAÇÃO CONTINUADA POR MEIO DA PLATAFORMA "MEU INSS"

SÃO CRISTÓVÃO - SE
2025

ANNE CAROLINE FARIAS DE CAMPOS
DANIELLY CRUZ LEITE

A EXCLUSÃO DIGITAL NO NORDESTE E OS DESAFIOS NO ACESSO AO BENEFÍCIO DE PRESTAÇÃO CONTINUADA POR MEIO DA PLATAFORMA "MEU INSS"

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como requisito para obtenção do título de Bacharel em Serviço Social, pelo Curso de Serviço Social da Universidade Federal de Sergipe.

Orientador (a): Profª. Dra. Havana Maria Ribeiro Alves

SÃO CRISTÓVÃO - SE
2025

ANNE CAROLINE FARIAS DE CAMPOS
DANIELLY CRUZ LEITE

A EXCLUSÃO DIGITAL NO NORDESTE E OS DESAFIOS NO ACESSO AO BENEFÍCIO DE PRESTAÇÃO CONTINUADA POR MEIO DA PLATAFORMA "MEU INSS"

Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) apresentado ao Departamento de Serviço Social da Universidade Federal de Sergipe (UFS), como requisito para obtenção do título de Bacharel em Serviço Social.

Trabalho defendido e aprovado em 08 de abril de 2025

BANCA EXAMINADORA

gov.br Documento assinado digitalmente
HAVANA MARIA RIBEIRO ALVES
Data: 15/04/2025 08:06:20-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

Profa. Dra. Havana Maria Ribeiro Alves (Orientadora)
Universidade Federal de Sergipe (UFS)

gov.br Documento assinado digitalmente
JULIO CESAR LOPES DE JESUS
Data: 15/04/2025 14:28:58-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

Dr. Júlio César Lopes de Jesus (Membro Externo)
Instituto Nacional do Seguro Social (INSS)

gov.br Documento assinado digitalmente
KATHLEEN PIMENTEL DOS SANTOS
Data: 15/04/2025 16:28:57-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

M.a. Kathleen Pimentel dos Santos (Membro Externo)
Hospital Universitário - Universidade Federal de Sergipe (HU - UFS)

RESUMO

O presente Trabalho de Conclusão de Curso teve o objetivo de analisar o impacto da exclusão digital no Nordeste e os entraves do acesso ao Benefício de Prestação Continuada (BPC) por meio da plataforma "*Meu INSS"*. O estudo buscou compreender as barreiras impostas pela digitalização dos serviços públicos, discutir a relação entre tecnologia e desigualdade social e investigar como a exclusão digital influencia o acesso aos direitos assistenciais. A pesquisa, de caráter predominantemente qualitativo, utilizou o método materialista histórico-dialético, o qual permite compreender os fenômenos sociais em um contexto de transformação histórica e combinou levantamento bibliográfico e análise de dados da PNAD Contínua (IBGE). Os resultados apontaram que a digitalização, apesar de otimizar processos administrativos, dificulta o acesso ao BPC para aqueles que vivem à margem da sociedade. Concluiu-se que a exclusão digital reflete desigualdades estruturais que contribuem para a continuidade de ciclos de exclusão e embora sejam criados mecanismos que promovam a inclusão digital, no sistema capitalista é impossível atingir uma equidade plena no acesso, uma vez que as desigualdades econômicas e sociais são fundamentais para a manutenção desse sistema.

Palavras-chave: Exclusão digital, Benefício de Prestação Continuada, Meu INSS, Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs), Nordeste.

ABSTRACT

This Final Course Work aimed to analyze the impact of digital exclusion in the Northeast and the obstacles to access to the Continuous Benefit Payment (BPC) through the “Meu INSS” platform. The study sought to understand the barriers imposed by the digitalization of public services, discuss the relationship between technology and social inequality, and investigate how digital exclusion influences access to welfare rights. The research, of a predominantly qualitative nature, used the historical-dialectical materialist method, which allows us to understand social phenomena in a context of historical transformation and combined bibliographical research and analysis of data from the Continuous PNAD (IBGE). The results showed that digitalization, despite optimizing administrative processes, makes access to BPC difficult for those who live on the margins of society. It was concluded that digital exclusion reflects structural inequalities that contribute to the continuation of cycles of exclusion and, although mechanisms are created to promote digital inclusion, it is impossible to achieve full equity in access in the capitalist system, since economic and social inequalities are fundamental to the maintenance of this system.

Keywords: Digital exclusion, Continuous Benefit Payment, Meu INSS, Information and Communication Technologies (ICTs), Northeast.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Gráfico 1 – Domicílios com acesso à internet no Brasil nos anos de 2022 e 2023 por área urbana e rural..... 40

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Domicílios com acesso a internet no Brasil nos anos de 2022 e 2023..... 39

Gráfico 1 – Domicílios com acesso à internet no Brasil nos anos de 2022 e 2023 por área urbana e rural..... 40

Tabela 2 – Principais motivos da falta de acesso à internet por domicílio no Brasil entre as áreas urbana e rural..... 41

Tabela 3 – Acesso a internet no Brasil através da conexão banda larga por situação de domicílio..... 42

Tabela 4 – Proporção de pessoas, por classes de rendimento domiciliar per capita selecionadas, segundo as Grandes Regiões - 2012/2023..... 58

Tabela 5 – Quantidade de beneficiários do Benefício de Prestação Continuada por Grandes Regiões do Brasil em 2025..... 61

Tabela 6 – Porcentagem da população beneficiada pelo Benefício de Prestação Continuada por Grandes Regiões do Brasil em 2025.....62

LISTA DE SIGLAS

BPC	Benefício de Prestação Continuada
CAPs	Caixa de Aposentadorias e Pensões
CF	Constituição Federal
CFESS	Conselho Federal de Serviço Social
FUNRURAL	Fundo de Assistência e Previdência Rural
IAPs	Instituto de Aposentadorias e Pensões
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
INPS	Instituto Nacional de Previdência Social
INSS	Instituto Nacional do Seguro Social
LOAS	Lei Orgânica da Assistência Social
PNAD	Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua
SINPAS	Sistema Nacional de Previdência e Assistência Social
TI	Tecnologia de Informação
TICs	Tecnologias da Informação e Comunicação

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....9

1 AVANÇO TECNOLÓGICO E CAPITALISMO: QUAIS AS RELAÇÕES POSSÍVEIS?.....15

1.1 Considerações gerais sobre a tecnologia e a influência capitalista no seu uso..... 15

1.2 Exclusão digital: qual classe é impactada?..... 26

2 MANIFESTAÇÕES DA EXCLUSÃO DIGITAL NO BRASIL E NO NORDESTE.. 31

2.1 Aspectos da Formação Sócio-Histórica do Brasil e a realidade do Nordeste..... 31

2.2 Exclusão digital no Nordeste brasileiro: análise de dados..... 37

3 PLATAFORMIZAÇÃO DOS DIREITOS SOCIAIS: EXCLUSÃO DIGITAL NO TOCANTE AO ACESSO DO BPC NO NORDESTE BRASILEIRO.....44

3.1 Contextualização do Benefício de Prestação Continuada..... 45

3.2 Plataformização dos Direitos Sociais..... 52

3.3 Exclusão digital e os entraves no acesso ao BPC: a realidade do Nordeste..... 56

CONSIDERAÇÕES FINAIS..... 65

REFERÊNCIAS..... 70

INTRODUÇÃO

O avanço da tecnologia e de suas técnicas promoveu, no decorrer das décadas, transformações significativas nas sociedades. Ao observar as mudanças sociais e históricas ao longo do tempo, é possível verificar que a maneira como os recursos foram explorados variou conforme as inovações tecnológicas e técnicas de cada época, sempre se ajustando às necessidades sociais do momento.

Na sociedade capitalista, os recursos socialmente produzidos são utilizados em proveito, sobretudo, da ampliação da produção, objetivando a conquista da lucratividade pela classe social dominante. Essa característica pode ser percebida historicamente com o avanço do capitalismo no cenário mundial. Suas fases, desde o início do sistema, com as mudanças no modo de produção, até a era atual, altamente digital, são marcadas pela exploração de tudo que o sistema se apropria em prol deste objetivo. Historicamente, foi observado que a tecnologia está presente neste avanço e é uma importante ferramenta que, aliada à evolução científica, tornou-se essencial às demandas impostas pelo capital.

Na atualidade, é possível destacar o surgimento das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs), as quais podem ser entendidas, resumidamente, como um conjunto de recursos e ferramentas voltado para a criação, armazenamento e disseminação de informações e comunicação, com o objetivo de atender às necessidades informativas tanto das pessoas quanto da sociedade, conforme adaptado do conceito de Sáez (1999, *apud* Anjos; Silva, 2018, p. 18).

Na era digital, o desenvolvimento da tecnologia proporciona, sobretudo, através das TICs, uma inovação na forma de operacionalizar setores distintos da sociedade, como, por exemplo: educação, economia e, em especial, a comunicação. Rodrigues e Costa (2016, p. 2) destacam que “com o surgimento da internet nos anos 1990 e depois a criação de redes sociais ocorreu um processo de ampliação de possibilidades de interação que passaram a acontecer via computador e recentemente via internet móvel presente nos celulares”.

A internet, um dos recursos que compõem as TICs, possui um papel fundamental na contemporaneidade. Sua utilização se tornou relevante para a sociedade tendo em vista os inúmeros benefícios que este recurso tecnológico proporciona como, por exemplo, o acesso à uma vasta quantidade de informações; a interação entre a sociedade, proporcionada, sobretudo, pelo surgimento das redes sociais; a facilidade no processo de aprendizagem em

razão do vasto banco de dados de caráter acadêmico disponíveis na rede. Esses são exemplos que caracterizam algumas das vantagens que a internet promove cotidianamente.

Entretanto, esse cenário traz consigo uma nova forma de desigualdade social, visto que, na sociabilidade capitalista, sua característica fundamental, a qual molda a estrutura social e econômica necessária para a manutenção do sistema, é a divisão de classes em razão da distribuição desigual de recursos socialmente produzidos. Dessa forma, mediante a exclusão social que reverbera as esferas sociais, dentre elas a educação, o trabalho, a saúde e entre tantas outras, na era digital observamos que tal aspecto também é refletido na forma desigual que a sociedade utiliza esse mecanismo. Portanto, a exclusão digital é fruto desse sistema que está fundamentado na desigualdade e tornou-se uma problemática enfrentada no Brasil, a qual necessita de análise e discussão crítica.

A digitalização e inovação tecnológica pode trazer alguns benefícios, especialmente para aqueles que já possuem os recursos financeiros e estrutura adequada para a utilização deste mecanismo. Por outro lado, existe uma parcela da sociedade que enfrenta barreiras no acesso à internet e outros aparatos digitais.

A internet, atualmente, desempenha um importante papel na comunicação e acesso à informação. No entanto, a dificuldade de acesso aos serviços *online*, que envolve custos para contratação de pacotes/serviços de internet, em conjunto com à falta de habilidades de parte da população em utilizar os meios digitais, faz com que as inovações tecnológicas apresentem barreiras muitas vezes intransponíveis para a classe social pauperizada. Desta feita, o uso da tecnologia no cotidiano dessas pessoas e em diversas áreas profissionais, incluindo a prática profissional dos(as) assistentes sociais, deve ser investigado.

Neste cenário, no que concerne à relação das TICs com o Serviço Social, estabelece-se mais uma forma de precarização na atuação do profissional em razão do avanço da plataformização e a falta de participação dos(as) assistentes sociais nesta nova e polêmica forma de viabilização dos direitos sociais. Esse contexto gera demandas que fogem às atribuições profissionais do Serviço Social e limitam as ações necessárias para uma intervenção que mobilize as dimensões constitutivas da profissão.

Ao considerar as políticas sociais, destaca-se a sua importância no que se refere à promoção do bem-estar social da população e de forma considerável um aparato essencial para o direcionamento à redução das vulnerabilidades vivenciadas, além de propiciar o acesso a direitos sociais duramente conquistados pela classe trabalhadora.

Como elemento que faz parte das políticas sociais, o Benefício de Prestação Continuada (BPC) é um direito social garantido na Constituição Federal de 1988, regulamentado pela Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS) e operacionalizado pelo Instituto Nacional do Seguro Social (INSS). É destinado para garantir o benefício de um salário mínimo às pessoas com deficiência, independente da idade; e aos idosos a partir de 65 anos. Em ambos os casos, a renda *per capita* familiar deve ser de ¼[1] do salário-mínimo.

O Estado acompanha as mudanças e evoluções às quais emergem junto às transformações sociais e, neste cenário, torna-se cada vez mais digital. Nessa perspectiva, inserem-se as mudanças ocorridas com a viabilização dos serviços prestados pela Previdência Social. Atualmente, com a justificativa de otimizar e desburocratizar tais serviços, os atendimentos são, em sua maioria, realizados de forma eletrônica por meio da plataforma digital "*Meu INSS"*, a qual disponibiliza os serviços a serem acionados de forma *online.*

O uso dessa plataforma aponta que a justificativa da administração pública é oferecer ao cidadão um serviço considerado mais acessível e simplificado. No entanto, frente a exclusão digital enfrentada por uma parcela considerável dos brasileiros, reflexo da desigualdade social que estrutura este país, o que se observa é uma precarização do acesso aos seus direitos.

Assim, a incorporação do uso da internet na viabilização de direitos sociais, levando em consideração a desigualdade de acesso à tecnologia pelos usuários e a necessidade de lidar com questões relacionadas à inclusão digital, torna-se um fator para o questionamento: o uso da internet como mecanismo de acesso ao BPC é efetivo no tocante ao acesso dos usuários a este benefício?

A resposta ao questionamento acima se deu pelo seguinte objetivo: analisar a plataformização dos direitos sociais e o impacto da exclusão digital no acesso ao BPC a partir da plataforma "*Meu INSS"*. Especificamente, a pesquisa apresenta os seguintes objetivos: a) abordar sobre os aspectos da influência do sistema capitalista no uso das tecnologias; b) discutir a exclusão digital no Brasil, no tocante ao acesso à internet e analisar a realidade do Nordeste; c) investigar de que forma a exclusão digital influencia no acesso ao BPC a partir da plataforma "*Meu INSS"*.

[1] Aprovada em 2021, a Lei nº 14.176 introduziu mudanças na concessão do Benefício de Prestação Continuada (BPC), especialmente no que tange ao critério de renda familiar *per capita*. Com essa legislação, passou a ser possível conceder o benefício a pessoas cuja renda seja de até ½ (meio) do salário-mínimo. Essa possibilidade é direcionada às pessoas cujo sejam identificadas situações de vulnerabilidade, considerando fatores como o grau de deficiência, dependência de terceiros para atividades diárias e os custos com tratamentos de saúde.

Considerando que a justificativa da pesquisa constitui-se pela relevância do estudo no âmbito pessoal, acadêmico e social, destacamos que a nossa aproximação com a temática se deu pelo interesse em compreender como a plataformização dos direitos sociais tem ocorrido através dos aplicativos digitais do governo federal e como vem impactando a população que mais depende desse serviço. Dessa curiosidade veio a necessidade de aprofundar a análise sobre os impasses no que se refere ao acesso dos direitos sociais levando em consideração a exclusão digital no Nordeste.

Nesse sentido, destacamos que a análise acerca do avanço da utilização das TICs, principalmente através da internet, para a viabilização das políticas sociais, torna-se fundamental para a compreensão das mudanças no exercício profissional do(a) assistente social na contemporaneidade, pois, estudar a exclusão digital permite que sejam desenvolvidas estratégias de enfrentamento às novas demandas sociais.

Nesse contexto, esta análise busca proporcionar uma reflexão crítica acerca da problemática que envolve a exclusão digital no país, a qual afeta principalmente o público alvo das intervenções do Serviço Social – ou seja – a população em situação de vulnerabilidade socioeconômica. Identificar estes desafios é importante para que a viabilização das políticas sociais seja mais eficaz para os usuários.

Nesse sentido, é relevante considerar que as inovações tecnológicas estão circundadas em uma contradição, visto que podem tanto facilitar como dificultar a viabilização de direitos aos usuários, através das políticas sociais. Torna-se, portanto, imprescindível que o(a) assistente social acompanhe as mudanças e adquira a capacidade de lidar com as transformações tecnológicas para o próprio exercício profissional, mas também para compreender as demandas dos usuários na era digital.

O Serviço Social é uma profissão dedicada à transformação social e fundamentada em princípios como a liberdade, a democracia, a cidadania, a justiça e a igualdade social. Conforme Código de Ética da profissão, esses valores devem orientar as ações dos(as) assistentes sociais na promoção dos direitos dos usuários, assim como no "[...] posicionamento em favor da equidade e justiça social, que assegure universalidade de acesso aos bens e serviços relativos aos programas e políticas sociais" (CFESS, 1993, p. 23).

A pesquisa foi fundamentada no método materialista histórico dialético em que, de acordo com os estudos de Marx, há a necessidade de um papel ativo do sujeito para análise dos elementos e conceitos obtidos. O método dialético, de acordo com Netto (2011), não é um manual, mas uma ferramenta crítica para apreender a realidade em sua totalidade,

movimentos e contradições. A análise a partir desta dialética é necessária para promover uma compreensão mais profunda dos fenômenos, conseguir entendê-los e poder criticar, visando interferir na realidade e assim contribuir na construção de conhecimento científico.

A pesquisa foi realizada a partir de uma abordagem predominantemente qualitativa, o objetivo de tal análise está fundamentado na observação de forma analítica e crítica dos determinantes do objeto de estudo, para que assim seja possível descrever, classificar e explicar as relações entre os fenômenos que o impactam. Os dados apresentados ilustram e subsidiam a explicação dos elementos apresentados neste estudo.

A fim de alcançar os objetivos e respostas no que concerne à problemática discutida neste trabalho, foram utilizadas as pesquisas bibliográfica e documental. A pesquisa bibliográfica baseou-se na análise de publicações como artigos científicos e obras literárias que tratam dos aspectos relevantes à temática abordada, sendo essas obtidas por meio de plataformas digitais como Google Acadêmico, SciELO e CAPES. Já a pesquisa documental contou com a análise de fontes oficiais disponibilizadas por órgãos públicos, como o portal do Governo Federal (gov.br) e o site do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (ibge.gov.br), os quais fornecem dados e documentos institucionais essenciais para a compreensão da realidade estudada.

Os dados coletados, sistematizados e analisados se mostraram fundamentais para expor como esses fenômenos afetam o cotidiano da sociedade. Dessa forma, através de dados disponibilizados pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) por meio da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua (PNAD), que aborda o acesso da população brasileira à internet, entre os anos de 2016 a 2023, foi possível observar qual classe social mais sofre com a precarização no que se refere o acesso aos direitos sociais viabilizados por plataformas digitais.

Dessa forma, a construção do referencial teórico e da coleta de dados necessários para tal fundamentação apoiaram-se não somente na análise crítica de teorias, mas também na consideração das relações entre a sociedade, as desigualdades sociais e o avanço tecnológico. Destacamos, assim, a importância de transcender as aparências, desvendar a essência das relações sociais para compreender as forças motoras que impulsionam o desenvolvimento histórico e os aspectos da sociedade que estão interconectados.

No primeiro capítulo foi discutido a influência do capitalismo no uso da tecnologia, abordando seu contexto histórico até o seu uso nos dias atuais. No segundo momento, tratamos sobre a problemática acerca da exclusão digital no Brasil, no tocante ao acesso à

internet, relacionado à perspectiva de classe presente na contemporaneidade em razão da desigualdade social aprofundada pelo sistema capitalista.

No segundo capítulo apresentamos alguns elementos sobre a particularidade da formação sócio-histórica do Brasil, com ênfase na realidade do Nordeste. Nesse processo, analisamos através de dados coletados e disponibilizados pela PNAD Contínua (IBGE) entre 2022 e 2023, a distribuição do acesso a internet no Brasil. A análise incluiu a avaliação das desigualdades no acesso à internet entre áreas urbanas e rurais, bem como entre diferentes grupos etários e classes sociais. Além disso, abordamos de que forma essa exclusão digital impacta aos segurados da previdência social no acesso ao Benefício de Prestação Continuada (BPC).

O terceiro capítulo apresenta a análise do que foi explorado durante a construção deste trabalho, enfatizando uma reflexão crítica sobre a relação entre os indicadores referentes à exclusão digital do Brasil e seu impacto quanto ao acesso dos usuários do BPC.

1 AVANÇO TECNOLÓGICO E CAPITALISMO: QUAIS AS RELAÇÕES POSSÍVEIS?

Este capítulo busca compreender quais as relações entre o uso da tecnologia e o capitalismo, abordando seu contexto histórico como base para problematizar os dias atuais. Neste processo, trata da problemática acerca da exclusão digital no Brasil, no tocante ao acesso à internet, relacionado à perspectiva do antagonismo entre as classes sociais.

O percurso de análise e de exposição dos itens justifica-se em razão da desigualdade social aprofundada pelo sistema capitalista que, em um país estruturalmente desigual como o Brasil, manifesta-se de uma forma cada vez mais amplificada.

1.1 Considerações gerais sobre a tecnologia e a influência capitalista no seu uso

É importante enfatizar, antes de adentrarmos nessa discussão, que o intuito deste estudo não consiste em desqualificar ou diminuir a importância da tecnologia e suas vertentes. O que se busca aqui é compreender algumas das mudanças que ocorreram com o propósito de seu uso desde a sua formação até o que conhecemos hoje deste mecanismo. Esta análise será baseada em algumas das diferentes formas de organização social ao longo do tempo, sobretudo, na sociabilidade capitalista.

Ao iniciar a discussão sobre a tecnologia, é importante compreender que precisamos partir de um estudo aprofundado dos fenômenos históricos presentes na sociedade. À vista disso, é possível reconhecer que a análise da tecnologia vai além da simples identificação de aparatos e equipamentos virtuais usados na contemporaneidade. O que se objetiva enfatizar aqui, é a importância de analisar a tecnologia dentro do seu contexto histórico.

À vista disso, é possível identificar que desde os primórdios até a era atual, o ser social criou, a partir de modificações na natureza, técnicas que visavam transformações no ambiente voltadas para atender às suas necessidades. Essas modificações ocorreram de diferentes formas durante a história da humanidade. De acordo com Rodrigues e Costa (2016, p. 3):

> (...) os seres humanos em diferentes contextos sociais e históricos se utilizaram das tecnologias para se organizar em sociedade, desde a invenção do fogo até as inovações tecnológicas da contemporaneidade. Houve um processo de aprimoramento de técnicas, o qual possibilitou modificações na dinâmica social, trazendo uma gama de transformações que são visíveis no contexto histórico da humanidade, perpassando por grandes revoluções até o momento histórico que presenciamos.

Ao levar em consideração as modificações na forma da organização social realizadas pelos seres humanos desde os primórdios com o decorrer dos séculos, entende-se que a gênese da tecnologia surge através do constante aperfeiçoamento das técnicas que visavam responder

às necessidades da sociedade de acordo com a época em que viviam. No que concerne à compreensão deste fato, como afirma Veloso (2006, p. 3):

> Em contraposição a análises simplistas que tendem a considerar apenas a época atual como detentora de um caráter "tecnológico", [...] a expressão "era tecnológica" refere-se a toda e qualquer época da história, desde que homens e mulheres se constituíram em seres capazes de elaborar projetos e de realizar os objetos ou as ações que os concretizam.

Assim, como destaca o autor, podemos perceber que o desenvolvimento da tecnologia é resultado do avanço das técnicas operacionalizadas pelos seres humanos, em razão do seu caráter teleológico[2], visto que "para o desenvolvimento da humanidade, é necessária a instituição de um conjunto de mediações técnicas que permitam ao ser social ultrapassar as barreiras naturais e produzir para sua existência; tal processo só é realizado por meio do trabalho" (Santos, 2023, p. 38).

Ao analisar as mudanças sociais e históricas que ocorreram com o passar dos séculos, é possível observar que a exploração dos recursos produzidos através do trabalho tem se dado de forma particular, de acordo com o avanço das técnicas da época, a fim de atender às necessidades emergentes ao seu tempo. Dessa forma, é possível compreender que a visão de que somente a era atual, com todo o seu aparato eletrônico e digital, representa a utilização da tecnologia, torna-se equivocada, uma vez que as técnicas estiveram presentes e acompanharam todo o avanço histórico do ser social.

Nesse sentido, o fato de se considerar somente as teorias simplistas sobre esse fenômeno, contribui para o distanciamento da compreensão de que o progresso tecnológico constitui-se como fruto da ação intencional e histórica do ser humano.. Esse contexto tende a invisibilizar o protagonismo do ser social neste processo de desenvolvimento, o qual, a partir da sua capacidade ontológica, ou seja, sua habilidade em transformar a natureza ao seu favor, foi o principal autor do avanço tecnológico e, consequentemente, das modificações no que se refere ao seu uso nas diversas esferas sociais, até a chegada do que conhecemos deste recurso atualmente.

De acordo com alguns autores, essa concepção tende a provocar o "endeusamento da tecnologia"[3] – o que vinculado especialmente à ideologia capitalista (sistema que será

[2] A teleologia, orientada a um fim, possibilita a produção de objetos necessários à reprodução da vida humana, assumindo papel essencial na transformação da natureza e na estruturação da sociabilidade. No processo de transformação da natureza, o homem desenvolve novas habilidades que aumentam sua capacidade de produzir os meios de produção e subsistência (Santos, 2023, p.26).

[3] Fortalecer ideologicamente os interesses dos criadores do saber atual, a fim de conservá-lo no papel de instrumento de domínio e espoliação econômica da maior parte da humanidade, levada a trabalhar para as camadas altas dos povos senhoriais sob a falsa e emoliente impressão de estar participando, na única forma em que lhe é possível, da promoção do progresso em nosso tempo (Vieira Pinto, 2005, p.44 a*pud* Veloso, 2006, p. 33).

abordado mais adiante) – é um processo que influencia o encanto da sociedade pelos maquinários, em razão das vantagens que produz nas diversas esferas sociais, e está diretamente ligado ao fortalecimento cada vez maior da necessidade do seu uso. Segundo Veloso:

> As ideias difundidas sobre as inovações tecnológicas atuais valorizam as alterações exercidas pelas máquinas nas condições de vida do indivíduo, exaltando um pretenso papel de transformação do mundo. São ideias que fazem crer que a criação das máquinas por si só causa alterações nas formas de convivência social, buscando reproduzir um conteúdo ideológico que prima pelo ocultamento do processo social, e levando a crer que as maravilhas mecânicas, eletrônicas e microeletrônicas nascem diretamente das ideias, sem criadores humanos, concretos, os quais vivem em um modo particular de organização social (Veloso, 2006, p. 37).

As mudanças dos modos de produção interferem na organização da sociedade, e impactam na forma como as técnicas são utilizadas em um determinado período sócio-histórico. Veloso afirma ainda que tais produções realizadas pelo homem, independente da época em que está sendo vivenciada, "consiste na produção das relações sociais, a construção das formas de convivência social, o que significa a produção de bens para mediatizar a ligação entre os seres humanos" (Veloso, 2006, p. 39).

Com a chegada do capitalismo no cenário mundial, após o declínio do sistema feudal, a evolução da tecnologia ocorreu de forma acelerada e em grandes níveis, em função especialmente da sua ascensão em decorrência do declínio do trabalho manual, para a finalidade econômica do aumento da produção. Esse sistema, amparado pelo liberalismo clássico, se firma na defesa da liberdade de mercado, vinculado ao Estado mínimo na economia e a propriedade privada, princípios que são fundamentais para a compreensão do sistema capitalista.

Nesse sentido, destaca-se que "o progresso das forças produtivas implica no acúmulo de conhecimentos e técnicas por parte do homem, adquiridos no desenvolvimento das relações produtivas e sociais" (Santos, 2023, p. 27). As novas formas de produção, que acompanharam a transição do feudalismo para o capitalismo, agora fundamentam-se na proposta de ampliação da produtividade, objetivando o alcance e produção da mercadoria[4] em sua nova vertente, que resulta do trabalho humano e é um alicerce para a economia capitalista (Santos, 2023, p. 28).

No que se refere às classes sociais e às relações sociais, observa-se que apesar de já ser conhecido o processo de antagonismo de classes em sistemas vivenciados anteriormente ao

[4] Para o capitalismo "a mercadoria possui um duplo caráter, é valor de uso para atender a uma necessidade e valor de troca para ser vendida no mercado" (Santos, 2023, p. 28).

capitalismo, neste último constata-se que, para o capital, a desigualdade é socialmente produzida em sua gênese, pois é de extrema importância para a manutenção do seu funcionamento, de forma que intensifica as formas de desigualdade. Logo, "a moderna sociedade burguesa, que surgiu do declínio da sociedade feudal, não aboliu as contradições de classe. Ela apenas colocou novas classes, novas condições de opressão e novas formas de luta no lugar das antigas" (Marx e Engels, 2008, p. 8 *apud* Santos, 2023, p. 27).

Os antagonismos de classe se manifestam, por exemplo, a partir do aumento da produção de riqueza através da exploração do trabalho e a concentração dessa riqueza na mão de somente uma classe, a burguesia. Este movimento faz parte da lógica capitalista, visto que para a outra parcela da população, os(as) trabalhadores(as) – que não detém os meios de produção – resta a venda da sua força de trabalho, ocasionando assim, a exploração entre os homens, que resulta na ampliação dos antagonismos de classes e resulta nas desigualdades sociais.

Ao priorizar em sua ideologia a ascensão da melhoria dos meios de produção, o sistema capitalista busca, a partir da ampliação da produtividade, gerar a chamada mais-valia[5]. Assim, neste novo cenário, o capitalismo se apropria de tudo que lhe conceda meios para atingir tal objetivo. No processo sócio-histórico, pode-se perceber que essa apropriação se disseminou de forma violenta. Ao considerar o momento pós feudalismo, observamos o quão essa transição impactou a vida dos camponeses e servos dos feudos que, diante da emergência do capital à necessidade de mão de obra assalariada, foram expulsos de suas terras para se adequar à nova forma de produção, baseada na exploração daqueles que agora eram denominados de "trabalhadores livres".

> Os trabalhadores vendem sua força de trabalho em troca de um salário, que aparece para o trabalhador como o preço do trabalho, em outras palavras, como uma quantidade determinada de dinheiro paga referente ao desenvolvimento de horas trabalhadas. Mas isso é só aparência; na realidade, os trabalhadores vendem ao capitalista, em troca de dinheiro, a sua força de trabalho que é a única capaz de gerar mais valor no processo produtivo (Santos, 2023, p. 35).

O início da produção capitalista é marcado pela reorganização das forças produtivas, de modo que os trabalhadores alcancem um maior número de produtividade. Neste momento, o direcionamento da produção tem o objetivo de "empregar em um mesmo lugar um conjunto de trabalhadores para produzir a mesma espécie de mercadoria" (Santos, 2023, p. 40). Esse

[5] Esta surge em função da característica peculiar da força de trabalho, uma vez que ela produz um valor excedente ao valor que o trabalhador recebe ao vender sua força de trabalho. O sobretrabalho não pago - a mais valia - é a parte do valor da mercadoria apropriada pelo capital. **Ele é igual à diferença entre o valor da mercadoria e o valor da força de trabalho efetivamente pago pelo capital.** (Novaes; Dagnino, 2004, p. 191, grifo nosso).

movimento se caracteriza pela necessidade do conjunto de trabalhadores individuais, ainda somente com o trabalho manual, com o propósito de alcançar uma força coletiva que produza a mercadoria em menor tempo. Desta forma, “observa-se ainda que o trabalho era desenvolvido com a base técnica artesanal, sendo a energia humana o motor da produção” (Santos, 2023, p. 41).

Nesta conjuntura, o uso da tecnologia se tornou um importante mecanismo para atender às necessidades impostas pelo capital, sobretudo ao considerar a necessidade do capitalista em controlar o processo de trabalho, uma vez que o controle é “peça inerente ao desenvolvimento das relações capitalistas e se dá por meio de formas coercitivas e consensuais, que implicam em disciplinamento, supervisão e fragmentação do saber” (Santos, 2023, p. 42). Nesse sentido, a tecnologia atua como ferramenta para novas formas de exploração, ampliação do controle, ao mesmo tempo que também reduz os custos operacionais, além de garantir a progressão da mão de obra.

A revolução industrial, que ocorreu em meados do século XVIII, com a instauração dos maquinários a vapor, marcou as modificações das forças produtivas. A partir deste momento “a energia humana deixa de ser a força motriz da produção e o trabalhador passa a ser um apêndice da máquina que, agora, dita o ritmo do trabalho” (Santos, 2023, p. 42). Com o aumento da produtividade, agora os trabalhadores trabalhavam em prol, principalmente, da produção da mais-valia.

É importante destacar que a tecnologia introduzida nesse contexto deixou de ser um recurso para o bem-estar de todos e passou a atuar para favorecer, sobretudo, os interesses capitalistas. Os maquinários eram operados, nas indústrias, tanto por homens, como também por mulheres e crianças, os quais eram expostos a longas e exaustivas horas de trabalho expostos a condições insalubres, para o aumento da produtividade e da lucratividade da classe dominante.

Entretanto, de forma indireta, podemos perceber que a tecnologia passou a ter um caráter contraditório, pois, ao ser inserida na condução dos meios de produção, proporcionou também aos trabalhadores a diminuição, quanto às formas de exploração extrema que vivenciavam ao diminuir a carga horária desumana de trabalho. Contudo, como tudo que está exposto ao capitalismo e direcionado exclusivamente ao seu objetivo (a produção da mais-valia), até essa atenuação de carga horária é conduzida para beneficiar o capital, uma vez que a máquina,

> Como qualquer outro desenvolvimento da força produtiva do trabalho, ela deve baratear mercadorias e encurtar a parte da jornada de trabalho que o trabalhador

> necessita para si mesmo, a fim de prolongar a outra parte de sua jornada, que ele dá gratuitamente para o capitalista. Ela é meio para a produção de mais-valor (Marx, 2013, p. 445 *apud* Santos, 2023, p. 45).

A mudança do trabalho humano para o trabalho operado pelos maquinários com as indústrias, demonstrou o quanto o sistema social de produção, modificado pelo avanço das técnicas, está suscetível a sofrer modificações pela conjuntura que está em curso. Tais transformações são promovidas, sobretudo, pela classe dominante, aquela que detém o controle sobre os meios de produção.

> As máquinas se incluem no processo histórico das sociedades que as produzem, e as consequências do seu uso, sejam elas boas ou más, não lhes devem ser imputadas, mas sim aos seus proprietários. Trata-se, portanto, de uma mediação social para atender finalidades humanas. Além disso, na condição de elemento de um processo histórico, a máquina é definida pelas funções que executa, estando não a serviço do ser humano em geral, mas de grupos definidos dentro de uma sociedade, que a possuem e que se aproveitam dos bens por ela produzidos (Veloso, 2006, p. 46).

De acordo com a análise histórica acerca das formas de organização social e econômica, é possível observar que a Revolução Industrial foi o impulso necessário para a disseminação e consolidação do sistema capitalista no cenário internacional, visto que esta revolução caracterizou-se como uma atividade econômica essencial para o desenvolvimento do capital.

Em concordância com o que aponta Santos (2023, p. 38) “a produção da existência é realizada de forma coletiva e, por isso, as tecnologias são determinadas socialmente pelo modo como a sociedade organiza seu processo produtivo”. Assim, ao se apropriar da tecnologia, o sistema capitalista se fortaleceu e a introdução de máquinas e equipamentos tecnológicos atuaram para a mudança nos meios de produção, com a finalidade de elevar a produtividade. Sendo assim, a tecnologia se transformou em instrumento primordial para a reprodução do acúmulo de riquezas.

A partir deste momento, as indústrias passaram por uma ampliação ainda mais significativa com as inovações tecnológicas que surgiram com o avanço científico no decorrer do tempo. A ciência, assim como os recursos tecnológicos, sob o viés do capitalismo, são instrumentos precursores para o alcance da lucratividade. Ambas, quando associadas para esta finalidade, permitem que a estrutura capitalista atinja uma produção em grande escala e, consequentemente, afaste ainda mais a relação orgânica do ser social com a sua ferramenta de trabalho, estabelecendo e criando novas vertentes para o sistema mediante a ampliação da acumulação de capital.

Os estágios de avanço do capitalismo, associados ao desenvolvimento da tecnologia e da ciência, também foram marcados pelas ideias de Frederick Taylor (1856-1915) e Henry Ford (1862-1947), categorizando assim os períodos conhecidos historicamente como: "Taylorismo e Fordismo". A seguir, vamos resgatar, brevemente, as principais características destas fases.

Para a ampliação no ganho do capital, Taylor, ao observar os ritmos dos trabalhadores industriais, percebeu que existia um controle do tempo de trabalho em razão da troca de tarefas entre os operários, em relação ao deslocamento nas fábricas e entre outras funções, o que, de acordo com sua análise, esse tempo "perdido" era essencial para a progressão da produção. Dessa forma, passou a acreditar que "quanto maior a produtividade obtida do trabalho, mais altos seriam os lucros, e por conseguinte, os investimentos e as chances de gerar melhores empregos e rendas" (Pinto, 2007, p. 12). Assim, introduziu a gestão científica do trabalho, que aliado a aplicação de novas tecnologias nas indústrias, tencionava o foco na eficiência e na padronização dos processos produtivos. Essa abordagem tinha o objetivo de aumentar a produtividade ao dividir tarefas em etapas mais simples e mensuráveis, permitindo uma otimização do tempo e dos recursos.

> A ideia fundamental desse sistema de organização é o de uma especialização extrema de todas as funções e atividades. Uma especialização que perfaz um traçado de todas as ferramentas de trabalho utilizadas em cada atividade, de todos os movimentos executados por quem as maneja em cada instante, de todas as operações intelectuais necessárias a tal e, consequentemente, de todos os traços comportamentais exigidos nessa condição especial em que é colocado o trabalhador (Pinto, 2007, p. 13).

Ford, por sua vez, demonstrava interesse pela ciência mecânica, foi um importante pesquisador e autor de inúmeras invenções nesta área. Sua trajetória o conduziu até a idealização, junto a seus sócios, da sua indústria de automóveis. O principal objetivo a ser alcançado por sua indústria, para o aumento do lucro, era conseguir atingir o maior número de produção de veículos na medida que seus recursos permitissem. Diante disso, Henry Ford introduziu a linha de montagem para produção em massa das mercadorias, possibilitando assim, a fabricação em maior escala dos bens a um custo reduzido.

> Basicamente, a ideia fundamental no sistema taylorista/fordista [...] é elevar a especialização das atividades de trabalho a um plano de limitação e simplificação tão extremo que, a partir de um certo momento, o operário torna-se efetivamente um "apêndice da máquina" [...] repetindo movimentos tão absolutamente iguais num curto espaço de tempo quanto possam ser executados por qualquer pessoa, sem a menor experiência de trabalho no assunto (Pinto, 2007, p. 17).

Assim, com o exemplo desses dois momentos da história, é possível perceber que para a lógica capitalista, a ascensão do ganho da mais-valia está no topo dos objetivos a serem

alcançados, estando o bem-estar do trabalhador esquecido. Trata-se de observar que ambos os processos descritos, utilizaram-se dos recursos tecnológicos para o aumento da produtividade, no entanto, como consequência resultaram em danos significativos para os operários, uma vez que ao serem expostos a tarefas altamente especializadas e repetitivas, foram direcionados a um trabalho muitas vezes monótono e alienante. Da mesma forma que vivenciavam um ambiente de trabalho em que eram tratados como peças de uma máquina, com a imposição de ritmos acelerados para alcançar uma alta padronização nas linhas de montagem, gerando um ambiente em que o valor humano era frequentemente posto em segundo plano em relação aos objetivos de aumento de lucro.

Atualmente ao analisar a relação entre liberalismo clássico e capitalismo, constatamos que o Estado possui um papel importante pois, caracteriza-se como um aliado fundamental aos interesses do capital, de forma que "utiliza de seu poder jurídico com a finalidade de responder às requisições do mercado, controlar e precarizar o trabalho" (Santos, 2023, p. 66).

Na presente conjuntura, o movimento acelerado do fluxo do capital e do mercado financeiro provocou maiores proporções para a ideologia liberal, a qual passa a ser denominada atualmente como "neoliberalismo". Como aponta Santos, essa nova teoria filosófica:

> Disseminou a liberdade de mercado, cultuou o individualismo, exaltou a privatização e condenou o Estado por sua intervenção na economia [...] A programática neoliberal se constitui então como parte do projeto hegemônico do capital articulado à ofensiva dos mercados financeiros e à reestruturação produtiva, no sentido de reerguer o sistema, a partir de processos de superexploração da classe trabalhadora (Santos, 2023, p. 66).

À medida que o capitalismo se desenvolve, sustentado pelo avanço tecnológico e científico, no atual cenário, por exemplo, observamos que o aparato tecnológico, e esse falamos do recente mundo digital, resultado das constantes inovações tecnológicas, tomou proporções gigantescas na sociedade, ao redefinir e moldar o cotidiano das pessoas. Todavia, haja vista que esSa sociabilidade é fundamentada na desigualdade social, portanto é necessário considerar que:

> Se de um lado a tecnologia vem avançando e produzindo inovações cada vez mais notáveis, de outro elas não estão plenamente disponíveis ao conjunto da população, que se vê, em sua maioria, cerceada do acesso aos frutos das inovações tecnológicas. Na maior parte das vezes, sua utilização encontra-se vinculada à satisfação dos interesses de grupos e elites dominantes, contribuindo, em grande medida, para intensificar processos relativos ao aumento da acumulação. Desta forma, considera-se que o desenvolvimento acelerado da tecnologia e as suas possibilidades de uso social expressam a dimensão contraditória presente nas relações sociais capitalistas (Veloso, 2006, p. 30).

Até agora, diante desta discussão, foi possível compreender que apesar de ser um recurso que, inegavelmente proporcionou grandes conquistas e avanços para a sociedade durante o passar dos séculos, ao ser uma ferramenta utilizada pelo capitalismo a tecnologia consiste em mais uma ferramenta que contribui para a intensificação das diferenças ocasionadas pela divisão social de classes. Dessa forma, observa-se que, ao ser apropriada pelo capital e dominada pela elite da sociedade, a tecnologia se tornou "um importante veículo para dominação cultural, controle social e concentração do poder industrial" (Novaes; Dagnino, 2004, p. 5).

No presente contexto social, observa-se que os avanços tecnológicos resultaram em inovações que ampliaram a utilização deste recurso em diversas esferas da sociedade. Os recursos da informática, por exemplo, com o surgimento da rede de computadores e posteriormente, a internet na década de 1990, marcaram a inserção da tecnologia no cotidiano como ferramenta de uso individual.

Acompanhando essas mudanças, destaca-se a primeira forma de operacionalização e sistematização digital quanto ao manejo de dados a partir da introdução da Tecnologia de Informação (TI). A TI pode ser caracterizada como um,

> conjunto de dispositivos, serviços e conhecimentos relacionados a uma determinada infra-estrutura, composta por computadores, softwares, sistemas de redes etc. (que teriam a capacidade de processar e distribuir informações para as organizações e os sujeitos sociais que compõem a sociedade) (Veloso, 2006, p. 75).

Com o objetivo de ampliar a dinâmica digital e aprofundar as formas de comunicação na sociedade, as Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) foram desenvolvidas e aperfeiçoadas. Além de englobar os aspectos já operacionalizados pela Tecnologia da Informação (TI), as TICs tornaram o compartilhamento de informações em tempo real um fator primordial a ser alcançado.

Esta operacionalização provocou um movimento moderno no que se refere à reprodução capitalista, pois, ao utilizar esse mecanismo, o sistema atua "na financeirização da economia [proporcionando] a mobilidade de capitais, a instantaneidade das operações e articulação de entre agentes econômicos situados em qualquer localidade do mundo." (Santos, 2023, p. 64). De acordo com a análise de Faria (2021, p. 3), esses novos recursos tecnológicos contribuem para "explorar novos nichos de valorização do capital superacumulado, intensificar a exploração e a expropriação do trabalhador a partir de novos mecanismos robotizados".

Ao considerar o desenvolvimento das TICs, observamos que, na atualidade, elas estão cada vez mais integradas ao cotidiano da sociedade. Quando se destaca a internet, é possível perceber que seu uso se tornou, em muitas das vezes, respostas às demandas essenciais para o desenvolvimento das atividades diárias das pessoas, pois, proporciona, de forma rápida, acesso à informação, eficiência e facilita o acesso a serviços essenciais como saúde e educação. Segundo Veloso (2006, p. 86) “tal recurso pode facilitar a intercomunicação de indivíduos e agrupamentos heterogêneos, permitindo, em tese, a defesa de identidades culturais, a promoção de valores éticos e a democratização da esfera pública”. Dessa forma, é possível constatar que “o desenvolvimento tecnológico estabelece novas formas de convivência entre os homens e novas formas de reprodução e produção da vida social.” (Santos, 2023, p. 38).

Contudo, em se tratando de uma sociedade socialmente desigual, característica inerente à lógica capitalista, tais benefícios não estão disponíveis da mesma forma para serem usufruídos por todos. Como indica Veloso, a exclusão digital é uma realidade a ser enfrentada na sociedade moderna, a divisão digital “trata-se de um fenômeno que pode ser tomado como uma das expressões da questão social, já que se refere à impossibilidade de acesso por parte desses segmentos da população à riqueza socialmente produzida, na qual se encontram os recursos tecnológicos” (Veloso, 2006, p. 80).

Dessa forma, a exclusão digital, revela-se como uma expressão concreta da questão social, pois evidencia a negação do acesso, por parte de amplos segmentos da população, à riqueza socialmente produzida — neste caso, aos recursos tecnológicos. Em uma sociedade marcada pela desigualdade estrutural, própria da lógica capitalista, os benefícios advindos do avanço tecnológico não são distribuídos de forma igualitária, o que reforça ainda mais a marginalização dos grupos mais vulneráveis. Nesse contexto, o neoliberalismo atua como aliado do capitalismo ao intensificar a mercantilização do acesso à tecnologia e dos direitos sociais, reduzindo a intervenção do Estado e naturalizando as desigualdades.

Assim, entende-se o caráter contraditório da tecnologia, em que, embora seja utilizada também pelos trabalhadores, como traço pertencente a tudo que está relacionado ao capitalismo, seu avanço e uso, está direcionado, principalmente para suprir as demandas da classe dominante, e satisfazer, sobretudo, aos interesses do capital.

O capitalismo, em sua fase neoliberal, tem modificado a forma como os direitos sociais são acessados, transformando-os em mercadorias e restringindo sua universalidade, uma vez que, “para o neoliberalismo, a proteção social estatal inviabilizaria o

desenvolvimento das potencialidades individuais, prejudicando o funcionamento do capitalismo" (Oliveira, 2022, p. 3).

A lógica neoliberal, fundamentada na redução do papel do Estado e ascensão do mercado, tem ampliado ainda mais as desigualdades sociais, tornando o acesso a políticas públicas cada vez mais direcionado à lógica do avanço econômico e da privatização. Esse contexto resulta no desmonte progressivo dos direitos sociais e na transferência das responsabilidades do Estado para a iniciativa privada e para os próprios indivíduos, como aponta a autora abaixo:

> O estado dependente brasileiro em sua fase neoliberal, acentua sua capacidade de tornar lucrativas as ações privadas na prestação de serviços públicos, apontando caminhos para enfrentar crises de acumulação e hegemonia. [...] trata-se de mecanismos cada vez mais sofisticados de expropriação dos meios de subsistência da classe trabalhadora, os quais combinam com a superexploração alimentando a acumulação capitalista na retirada de direitos (Bretas, 2017, p. 6).

O desmonte das políticas sociais no contexto neoliberal reflete a lógica econômica que privilegia o mercado em detrimento do papel do Estado no que se refere à responsabilidade ao bem-estar social. Isso ocorre, pois, o investimento em políticas e direitos sociais que são diretamente destinados aqueles que estão à margem da sociedade, são colocadas em segundo plano, pois, na lógica neoliberal, esses avanços se tornam um fardo para o avanço da economia e, dessa forma, são suscetíveis a cortes e constantes contrarreformas.

A redução de investimentos em políticas públicas e cortes em programas sociais passam a ser implementados como medidas necessárias para garantir o equilíbrio fiscal, mas, na prática, essas ações afetam diretamente a classe da sociedade que mais sofre com as desigualdades provocadas pelo capitalismo, o que contribui para a continuidade de ciclos de pobreza e exclusão.

> [...] quanto maior a desproteção estatal, isto é, quanto maior o estado de vulnerabilidade, mais os indivíduos se desenvolvem na busca por garantir a própria segurança. Assim, o intervencionismo estatal continua a ocorrer, não no sentido keynesiano, como regulador da economia, mas no sentido de promover a retirada do Estado, por ele próprio. Para tanto, o Estado precariza os serviços públicos e desqualifica sua capacidade gerencial perante a sociedade, para justificar a transferência dos fundos públicos aos mercados (Oliveira, 2022, p. 3).

Nesse contexto, a exclusão digital, que já é uma realidade para uma parcela significativa da população brasileira, torna-se ainda mais preocupante, uma vez que o avanço da digitalização dos serviços públicos pode ampliar as barreiras ao acesso a direitos essenciais.

Para compreender essa relação, é necessário apreender que a lógica neoliberal impacta a organização social e econômica do país, de forma a promover a mercantilização dos direitos e reduzir a atuação do Estado na garantia de serviços básicos, assim, contribuindo para a continuidade de ciclos de desigualdade que dificultam a inserção daqueles que não conseguem acompanhar os avanços na era da conectividade

1.2 Exclusão digital: qual classe é impactada?

A desigualdade social é um dos principais fatores para a manutenção e funcionamento do capitalismo. Sua causa é inerente ao avanço deste sistema, pois para a obtenção da mais-valia o processo de exploração do trabalhador é necessário. Neste contexto, a classe dominante detém os meios de produção e explora a classe trabalhadora em prol do alcance do lucro, resultando assim, na expansão da divisão de classes. De acordo com Netto,

> o desenvolvimento plurissecular do 'capitalismo real' (isto é, do capitalismo tal como ele se realiza efetivamente, e não como o representam seus ideólogos) é a demonstração cabal e irretorquível de que a produção capitalista é simultaneamente produção polarizadora de riqueza e de pobreza (absoluta e/ou relativa). Ainda se está por inventar ou descobrir uma sociedade capitalista _ em qualquer quadrante e em qualquer período histórico _ sem o fenômeno social da pobreza como contra parte necessária da riqueza socialmente produzida (Netto, 2007, p. 10).

Esta dinâmica provoca um ciclo de exclusão e marginalização da classe subalternizada, uma vez que a desigualdade não se torna apenas uma consequência, mas sim uma característica fundamental para a estrutura do capitalismo. A desigualdade social provoca ciclos de vulnerabilidade em razão da exclusão social produzida. Gera, assim, disparidade no que se refere ao acesso a recursos socialmente produzidos e serviços essenciais como educação, saúde e moradia.

A lógica da sociabilidade capitalista, pautada em sua dinâmica de exploração do trabalho e perpetuação das desigualdades, constitui e reproduz em sua natureza a chamada questão social[6]. No que se refere a essa manifestação, Iamamoto (2008, p. 4) afirma que "suas expressões condensam múltiplas desigualdades, mediadas por disparidades nas relações de gênero, características étnico-raciais e formações regionais, colocando em causa amplos segmentos da sociedade civil no acesso aos bens da civilização".

[6] O conceito de questão social se refere a "[...] não é senão as expressões do processo de formação e desenvolvimento da classe operária e de seu ingresso no cenário político da sociedade exigindo seu reconhecimento com classe por parte do empresariado e do Estado. É a manifestação, no cotidiano da vida social, da contradição entre o proletariado e a burguesia, a qual passa a exigir outros tipos de intervenção mais além da caridade e da repressão" (Iamamoto; Carvalho, 1995, p. 77 *apud* Santos, 2017, p. 21).

A questão social e suas expressões pode ser percebida de diversas maneiras entre os grupos sociais que vivenciam as vulnerabilidades provocadas pela lógica capitalista e que constituem a classe subalterna. Para o proletariado, a precariedade nas formas de trabalho em razão da invisibilidade do seu bem-estar para alcance do lucro, traduz-se em vulnerabilidade socioeconômica e escassez de direitos sociais; grupos étnicos raciais lidam com o racismo estrutural e enfrentam a discriminação dirariamente e limitações de oportunidades; mulheres enfrentam os resquícios de uma sociedade patriarcal e tendem a lidar com a discriminação de gênero acentuada pelo capitalismo, entre outras expressões da questão social presentes na sociedade. Assim, pode-se compreender que o sistema capitalista não só gera as formas de desigualdade, mas também estabelece as práticas que mantém essas desigualdades, tornando, dessa forma, a questão social como parte essencial para o seu desenvolvimento.

Na era da evolução tecnológica, seu avanço ocasionou o surgimento de aparatos que possibilitaram transformações significativas no cotidiano das pessoas. Historicamente, seu uso foi introduzido desde o modo de trabalho ao modo de comunicação, tornando-se cada vez mais presente no dia-a-dia da sociedade.

> As tecnologias foram ganhando espaço rapidamente na sociedade com a evolução dos microprocessadores, a computação em nuvem e a redução do custo dos dispositivos. Soma-se a isso o desenvolvimento das telecomunicações, que expandiram o acesso à Internet e assim a emergência a uma sociedade conectada (Moura *et al.*, 2020, p. 2).

No entanto, enquanto alguns aproveitam os benefícios trazidos com as tecnologias, na sociabilidade capitalista, como traço presente na desigualdade social, uma parcela significativa da população enfrenta desafios relacionados à exclusão digital, a qual pode ser compreendida como "o termo utilizado para definir a falta de acesso à tecnologia digital, que se caracteriza pelo acesso aos computadores e à internet, mas também à capacidade de se utilizar de forma eficaz e competente estas ferramentas" (Gonçalves, 2013, p. 13).

A exclusão digital está atribuída à distinção que é percebida quanto a utilização dos recursos tecnológicos pela sociedade, com base na desigualdade social. Essa diferença no acesso à tecnologia e aos meios digitais está, principalmente, relacionada à distribuição desigual dos recursos socialmente produzidos, como consequência da exclusão social provocada pela lógica capitalista que perpetua as desigualdades. Tal realidade pode ser observada de várias formas, como a falta de recursos para adquirir aparelhos eletrônicos, equipamentos e serviços de internet visto, a desigualdade econômica, até a ausência de habilidades com os aparatos digitais.

É importante enfatizar, no que concerne à exclusão digital, que não apenas o acesso aos recursos tecnológicos deve ser ponderado, a habilidade em utilizar essas ferramentas também é um quesito a ser considerado pois, é uma condição que faz parte do processo de utilização da tecnologia e impacta na igualdade de seu uso. O fato de acessá-la e estar conectado digitalmente não garante que o indivíduo consiga atingir o seu objetivo, seja ele buscar uma informação ou até mesmo comunicar-se com outras pessoas, aprofundando a desigualdade quanto a sua utilização.

Tal situação pode ser considerada um reflexo da baixa escolarização do indivíduo ou até mesmo da falta de familiaridade com a linguagem tecnológica, resultado da desigualdade no acesso a recursos básicos para o exercício da cidadania. Dessa forma, é possível compreender que a falta de habilidade com os mecanismos digitais fortalece a exclusão digital. Em uma sociedade marcada por ciclos que perpetuam a exclusão social em diversas áreas, a exclusão digital se relaciona a vários desses fatores.

Dessa forma, destaca-se que mesmo quando há o acesso à internet, muitos podem enfrentar limitações para buscar as informações necessárias e, dentre elas, ainda estão a falta de familiaridade com as ferramentas digitais. Então, apenas o acesso a essas ferramentas não garante a efetivação do exercício do seu direito através do meio digital.

É possível compreender que a incidência deste fenômeno é reflexo do processo de exclusão que a camada mais vulnerável da sociedade, a classe trabalhadora, está suscetível, em razão do desenvolvimento da acumulação capitalista. De acordo com Veloso (2006), essa pode ser considerada, por alguns, como uma “nova” expressão de desigualdade. Contudo, “nada mais é do que expressão de um processo já conhecido de apropriação privada da riqueza produzida socialmente pelo trabalho coletivo” (Veloso, 2006, p. 144). Se expressa na questão social como reflexo das desigualdades já existentes, assim, de forma a reforçar e ampliar as características da divisão de classe.

A diferença no acesso (exclusão) e na habilidade de utilizar as ferramentas digitais não apenas amplia as desigualdades sociais, mas também perpetua ciclos de segregação social, como da classe trabalhadora, famílias e indivíduos que vivenciam vulnerabilidade econômica, idosos e moradores da zona rural. Além disso, a exclusão não se trata apenas do âmbito individual. Em uma sociedade cada vez mais tecnológica, locais com grupos que possuem esses obstáculos também sofrem com a ampliação dos impactos na educação, desenvolvimento econômico, acesso aos serviços de saúde, etc; deixando-os em maior

desvantagem e produzindo uma barreira adicional que reforça a discriminação e invisibilidade quanto a efetivação de seus direitos.

De acordo com Gonzalez e Araújo (2021):

> (...) dados mais recentes da pesquisa TIC Domicílios mostram que cerca de um em cada quatro brasileiros ainda não utiliza a internet. São aproximadamente 47 milhões de pessoas, a maior parte das classes D e E e residentes em áreas rurais. Ou seja, justamente aqueles em condição de maior vulnerabilidade social e que são públicos-alvos de políticas de transferência de renda.

A ampliação das desigualdades sociais, ocasionadas pela exclusão digital, tornam-se questões importantes, principalmente por também poderem ser entendidas como mais barreiras para uma sociedade, de fato, mais inclusiva. Portanto, entender suas consequências é primordial para buscar formas de enfrentamento eficazes no combate à desproporcionalidade no acesso aos direitos mais básicos.

> [...] na sociedade em rede, altamente tecnológica, surge uma nova desigualdade: a digital que de acordo com Santos (2006) no Brasil as causas da desigualdade digital são as mesmas que fazem do país um dos líderes no *ranking* mundial em termos de desigualdade social, concentração de renda e persistência do latifúndio, surgindo os excluídos digitais (Grossi, Costa e Santos, 2013, p. 4).

Durante a pandemia de Covid-19, o uso da tecnologia e seus aparatos foi emergencialmente demandado em razão do período de isolamento social. Neste contexto, a sociedade precisou se adequar à uma nova realidade, adotando ferramentas digitais para manter, principalmente, a comunicação, o trabalho e a educação.

No Brasil, essa transição proporcionou o entendimento de como o fenômeno da exclusão digital impacta a sociedade, revelando a sua incidência e impacto na classe trabalhadora. A necessidade do uso da internet, neste período emergencial, para a concretização de tarefas essenciais para o exercício da cidadania e efetivação de direitos, revelou as dificuldades enfrentadas pelas minorias em razão da discrepância quanto à utilização de um recurso que deveria estar disponível, igualmente, para todos. Esta situação ficou evidente pois, foi observado que parte da população enfrentou dificuldades em acessar serviços públicos, realizar consultas médicas ou se inscrever em programas de apoio e assistência, que passaram a ser viabilizados de forma remota.

Um exemplo claro dessa situação é a implementação do Auxílio Emergencial, instituído pela Lei nº 13.982, de 2 de abril de 2020, destinado às pessoas de baixa renda, ou seja, à camada mais vulnerável da sociedade. Essa medida se fez necessária, uma vez que essa população é a que mais sofre com as desigualdades e exclusões provocadas em tempos de crise. Além disso, o Auxílio Emergencial buscou reduzir os impactos socioeconômicos da

pandemia, proporcionando um suporte financeiro para aqueles que precisavam. Contudo, diante das desigualdades quanto ao acesso de ferramentas tecnológicas necessárias, durante este período, o que se observou foi que

> Essa forma de implementação ignorou o gigantesco abismo social existente na sociedade brasileira, pois conforme estudos divulgados pela Rede de Pesquisa Solidária da Universidade de São Paulo, em maio de 2020, 7,4 milhões de pessoas elegíveis tiveram dificuldades de acesso ao Auxílio Emergencial devido a viverem em domicílios que não possuíam acesso à internet (Santos, 2024, p. 10).

Assim sendo, é possível perceber que a exclusão digital é fruto das desigualdades socialmente produzidas pelo sistema capitalista. Diante das inovações tecnológicas em ascensão, que provocam a incidência de uma sociedade cada vez mais digitalizada, aqueles que não tem acesso aos aparatos tecnológicos (ou as tem, com algumas limitações quanto ao seu uso em razão da falta de habilidade com os meios digitais) vivenciam a ampliação dos ciclos de vulnerabilidades e segregação social.

Nesta perspectiva, faz-se necessário uma análise histórica acerca da realidade brasileira no que se refere às desigualdades sociais. Esta análise será realizada com ênfase no Nordeste, pois a intenção deste trabalho é enfatizar como o subdesenvolvimento dessa região provoca a escassez de infraestrutura, em razão dos aspectos históricos, estruturais, sociais e econômicos do país.

O sistema capitalista, com suas características de concentração de riqueza, tem exacerbado as disparidades regionais, o que contribui para a continuidade de exclusão e subdesenvolvimento do Nordeste. Essa realidade colabora para ciclos de exclusão dos nordestinos, no que se refere ao avanço que ocorre nas outras regiões brasileiras, o que resulta em uma continuidade de desigualdades que persistem em manter o Nordeste à margem do avanço e desenvolvimento.

Esse contexto provoca a manutenção das expressões da questão social. É neste prisma que a exclusão digital é analisada neste estudo – como expressão das desigualdades constitutivas do desenvolvimento do capitalismo no Brasil que atinge, de forma particular, o Nordeste do país.

2 MANIFESTAÇÕES DA EXCLUSÃO DIGITAL NO BRASIL E NO NORDESTE

Neste capítulo, analisamos a repercussão da exclusão digital no Brasil e alguns dos principais fatores que contribuem para essa realidade, sobretudo na região Nordeste. Para essa discussão, é necessária uma breve análise acerca da formação sócio histórica do país e as consequências ocasionadas pela forma como a sociedade brasileira foi sendo moldada desde a chegada dos europeus durante a colonização até a contemporaneidade. Aspectos vivenciados durante este período marcaram a história do país e forneceram as bases históricas para a construção de uma sociedade desigual que reflete até os dias atuais.

Na era da informação, a exclusão digital pode ser compreendida como mais um aspecto que amplia a segregação social, a qual decorre da desigualdade quanto ao acesso e uso da internet e demais dispositivos tecnológicos. Esta problemática afeta todas as regiões do país, sobretudo no Nordeste, o qual apresenta alguns dos menores índices quanto ao acesso à conectividade.

O contexto de desigualdade se acentua ainda mais quando se comparam as áreas urbanas às rurais, enquanto grandes cidades possuem uma infraestrutura de conectividade mais robusta, as áreas rurais do sertão, por exemplo, dependem de sistemas de internet móvel de baixa qualidade ou sequer têm acesso a qualquer tipo de conexão. Esse cenário revela um contexto social em que uma parte significativa da população permanece à margem da conectividade proporcionada pelo mundo digital.

Portanto, é importante analisar as bases históricas da sociedade brasileira para compreender os aspectos estruturais que influenciam a exclusão digital, uma vez que as desigualdades sociais têm raízes profundas, onde surgiram desde a época colonial e foram mantidas e acentuadas ao longo dos séculos, com a permanência de um modelo econômico e social que concentra riquezas na mão de poucos.

2.1 Aspectos da Formação Sócio-Histórica do Brasil e a realidade do Nordeste

De acordo com Caio Prado Júnior (1961) a formação social de um determinado país se estrutura a partir das relações sociais, culturais, políticas e econômicas que se desenvolvem a partir de um modo de produção específico. No Brasil, o período colonial não só determinou a estrutura econômica, mas também as relações sociais, políticas e ideológicas da sociedade (que refletem até os dias atuais) em que tinha o regime escravocrata como principal mão de obra, como analisamos brevemente neste tópico. Como aponta este autor,

> Se vamos à essência da nossa formação, veremos que na realidade nos constituímos para fornecer açúcar, tabaco, alguns outros gêneros; mais tarde ouro e diamantes; depois, algodão, e em seguida café, para o comércio europeu. Nada mais que isto. E com tal objetivo, objetivo exterior, voltado para fora do país e sem atenção a considerações que não fossem o interesse daquele comércio, que se organizarão a sociedade e a economia brasileiras (Prado Júnior, 1961, p. 25).

Em seu contexto histórico, o Brasil possui uma trajetória de dependência econômica e política marcada pela subordinação a outros países considerados potências no cenário mundial. Este contexto se caracteriza a partir da exploração devastadora de suas riquezas naturais e humanas que ocorre desde o processo de colonização europeia. Como afirma Caio Prado Júnior, ao chegar em terras brasileiras o colono europeu percebeu a oportunidade de ampliar seu domínio territorial e, consequentemente, o ganho econômico, sendo assim "o que Portugal [...] pretendeu como nação colonizadora de um território imenso [...] era utilizar todos os elementos disponíveis [encontrados na nova região] e o índio [nativo desta terra] não podia ser desprezado para este fim" (Prado Júnior, 1961, p. 86).

Como colônia subordinada a sua metrópole, para os europeus que ocuparam, inicialmente, o território brasileiro, com o objetivo de ampliar seu domínio em novas terras, a principal motivação era explorar os recursos da região para responder aos interesses de Portugal. Se firmaram na colônia após a dominação dos povos indígenas, os quais foram submetidos como mão de obra para o trabalho que visava a exploração do território. Ainda de acordo com o autor destacado anteriormente,

> [...] o europeu só se dirige de livre e espontânea vontade, quando pode ser um dirigente, quando dispõe de cabedais e aptidões para isto; quando conta com outra gente que trabalhe para ele. Mais uma circustância vem reforçar esta tendência e discriminação; É o carater que tomará a exploração agrária nos trópicos [...] Em outras palavras, para cada proprietário (fazendeiro, senhor ou plantador), haveria muitos trabalhadores subordinados e sem propriedade (Prado Júnior, 1961, p. 23).

A partir da mão de obra dos povos dominados, que inicialmente eram os povos indígenas e, posteriormente, povos africanos vindos da África para serem escravizados, "no fim da era colonial cerca de um terço da população colonial era composta de escravos negros" (Prado Júnior, 1961, p117) e foi dessa forma que os colonizadores europeus estruturaram a produção no Brasil colonial. A economia colonial garantia a exportação de recursos naturais valiosos, encontrados em abundância em território brasileiro, devido a seus aspectos climáticos naturais e à diversidade de ecossistemas escassos no território europeu.

A colônia tinha como fator predominante na estrutura da economia a atividade da agricultura, que desempenhava a monocultura utilizando a mão de obra escrava. A organização econômica da colônia era hierárquica, com grandes proprietários rurais no topo,

que detinham vastas áreas de terras e riqueza, e uma população escravizada que sustentava toda a produção, caracterizando, dessa forma, as bases da desigualdade social no país.

> Com a grande propriedade monocultural instala-se no Brasil o trabalho escravo; Não só Portugal não contava população suficiente para abastecer sua colônia de mão-de-obra, como também, já o vimos, o português como qualquer outro colono europeu, não emigra para os trópicos, em princípio para se engajar como simples trabalhador assalariado do campo. A escravidão torna-se assim necessidade: o problema e a solução foram idênticos em todas as colônias tropicais e subtropicais (Prado Júnior, 1961, p. 116).

Com esta organização social o Brasil se tornou um agroexportador de recursos naturais como o pau-brasil, açúcar, ouro e, posteriormente, café, produtos que sustentavam a economia portuguesa e eram importantes para o comércio internacional. Essa produção estava diretamente ligada ao sistema de plantation, que utilizava mão de obra escravizada, para garantir a alta produtividade nas grandes propriedades rurais. Tal estrutura econômica favoreceu a concentração de riquezas nas mãos de poucos proprietários e a dependência de Portugal, que controlava o comércio e a distribuição desses produtos. Assim,

> Completam-se os três elementos constitutivos da organização agrária do Brasil colonial: a grande propriedade, a monocultura e o trabalho escravo. Estes três elementos se conjugam num sistema típico, a "grande exploração rural", isto é, a reunião numa mesma unidade produtora de grande número de indivíduos; é isto que constitui a célula fundamental da economia agrária brasileira. Como constituirá também a base principal em que assenta toda a estrutura do país, econômica e social (Prado Júnior, 1961, p. 117).

Deste modo, é possível perceber que a estrutura social formada durante a constituição da economia no período colonial brasileiro forneceu bases para a construção da desigualdade social deste país. As relações de exploração e dominação estabeleceram hierarquias baseadas em gênero, classe e etnia que perpetuam até hoje.

> Da economia brasileira [...] o que se destaca e lhe serve de característica fundamental é: de um lado na sua estrutura, um organismo meramente produtor, e constituído só para isto: um pequeno número de empresários e dirigentes que senhoreiam tudo, e a grande massa da população que lhe serve de mão-de-obra. Doutro lado, no funcionamento, um fornecedor do comércio internacional dos gêneros que este reclama e de que ela dispões. Finalmente, a exploração extensiva é simplesmente especuladora, instável no tempo e no espaço, dos recursos naturais do país. É isto a economia brasileira que vamos encontrar no momento em que abordamos sua história (Prado Júnior, 1961, p. 123).

O regime escravocrata contribuiu para a construção da estrutura desigual da sociedade brasileira na era colonial e deixou profundas consequências que são, até hoje, vivenciadas. Sua herança histórica é um dos principais responsáveis pela manutenção das desigualdades econômicas e raciais que permeiam o país e ocasionam a exclusão social em diversas esferas da sociedade. Nesse contexto, o que a sociedade brasileira vivencia é o fato de que a classe dominante, desfruta do privilégio de acessar à recursos básicos como saúde, educação e

habitação, enquanto a classe menos favorecida, aquela esquecida pelo Estado, encontra-se à margem desse acesso, enfrentando dificuldades que são atreladas à discriminação e à pobreza.

A abolição da escravatura provocou uma nova realidade regrada de desafios a serem enfrentados pela população que antes, escravizada, passou ao trabalho livre em uma sociedade que foi construída fundamentalmente a partir da segregação racial , onde "a preocupação pelo destino do escravo se mantivera em foco enquanto se ligou a ele o futuro da lavoura" (Fernandes, 2008, p. 30). A população negra foi inserida nesta forma de trabalho sem o mínimo de direitos básicos assegurados. À vista disso, pode-se observar que "os senhores foram eximidos da responsabilidade pela manutenção e segurança dos libertos, sem que o Estado, a Igreja ou qualquer instituição assumissem os encargos que tivessem por objetivo prepará-los para o novo regime de organização da vida e do trabalho" (Fernandes, 2008, p. 29).

Embora a conquista da abolição tenha sido um marco importante na história da sociedade brasileira, na verdade o que ocorreu após este momento foi a continuação da segregação racial que provocou a exclusão social dos negros que sofriam com a falta de acesso à educação, à moradia e a condições dignas de trabalho.

"É fato pacífico, hoje, na literatura a respeito, que a colonização moderna foi um importante instrumento de acumulação primitiva para o capitalismo através da articulação compósita de formas pré-capitalistas de exploração do trabalho" (Santos, 2008, p. 61). A estrutura social brasileira da era colonial serviu para fundamentar a organização econômica, e também social, que passaria a predominar com a mudança da economia agrária para a capitalista. Nela "se revelaram bastante plásticas em face do que se poderia chamar de organização do mercado colonial, adaptando-se rapidamente à dupla polarização dos negócios de exportação e importação controlados por um centro hegemônico externo" (Fernandes, 1976, p. 150).

A lenta transição da economia colonial, marcada pelo protagonismo da agricultura, para a economia industrial e urbana, marcou o início da transformação da dinâmica social e econômica do país. Entretanto, esse novo cenário não provocou uma reestruturação social capaz de integrar as camadas mais pobres da sociedade. Ao contrário, essa população continuou à margem da sociedade e enfrentou a manutenção e reprodução das desigualdades que foram mantidas como base para o sistema econômico e político que se consolidava no cenário mundial e se instaurou tardiamente no Brasil, o capitalismo.

Acerca do Nordeste, é possível perceber que durante o período colonial esta região desempenhou um papel central na economia do Brasil, com destaque para sua principal atividade produtiva: a monocultura de açúcar. A região, especialmente a zona da mata nordestina, foi moldada para atender às demandas do sistema colonial, centrado nos interesses da metrópole portuguesa. A monocultura, voltada inteiramente para a exportação, tornou o Nordeste o destaque econômico da colônia.

As grandes fazendas, que ocupavam as melhores terras da região, eram administradas por uma pequena elite agrária, com riqueza e poder sustentados pela exploração de mão de obra escrava. Essa estrutura, baseada em um sistema de trabalho forçado e no cultivo de um único produto voltado para o mercado externo, criou uma sociedade profundamente hierárquica e desigual, onde uma minoria desfrutava de riqueza, enquanto a maior parte da população tentava a sobrevivência.

A concentração de terras nas mãos de poucos proprietários foi um dos principais legados da estrutura colonial, pois, não serviu apenas como um mecanismo de acumulação de capital, mas também como um mecanismo de controle social. Essa elite agrária dominava as melhores terras, controlava o acesso à produção e aos recursos necessários para a sobrevivência da população, mantendo-a, assim, em um estado de subordinação.

O sistema de monocultura também impediu que a região desenvolvesse uma economia mais diversificada e independente, já que a produção agrícola estava inteiramente voltada para o mercado externo. Dessa forma, o Nordeste foi mantido à margem de processos de modernização econômica que ocorreram em outras regiões, como o Sul e o Sudeste, que avançaram no desenvolvimento de setores produtivos mais variados, como a indústria e o comércio.

Apesar das vantagens proporcionadas pela monocultura, a dependência exclusiva de um único produto para exportação gerou várias limitações para o desenvolvimento sustentável da região. Com a economia completamente voltada para o mercado externo, o Nordeste ficou vulnerável às oscilações de preços do açúcar no mercado internacional, além do fato de que a maior parte da população não tinha acesso às riquezas geradas pela monocultura, fazendo com que ficassem restritas ao trabalho nas lavouras e submetidas a condições de vida subhumanas, principalmente à escravidão.

Contudo, o protagonismo açucareiro visto durante os séculos XVI e XVII começou a ser ameaçado pela concorrência internacional, principalmente pelas colônias caribenhas

controladas por outras potências europeias. Nesse contexto, a invasão holandesa no Nordeste representou um marco importante, pois:

> Ao adquirirem o conhecimento técnico, os holandeses desenvolvem uma indústria açucareira para competir com os portugueses. Enfraquecidos no poder da competição no mercado mundial, principalmente diante dos baixos preços do açúcar das Antilhas, os portugueses acabaram perdendo o monopólio da produção, passando a ter uma sensível queda na esfera da circulação e consequentemente a perda do controle desse sistema (Shimada, 2013, p. 2).

Além da monocultura, outro fator importante da economia nordestina foi a pecuária. Porém, ao contrário de outras áreas do Brasil, como o Sul e o Sudeste, onde a pecuária se integrou ao sistema de mineração e ao mercado urbano em expansão, a pecuária nordestina permaneceu ligada à subsistência e economia açucareira. Essa atividade, que se expandiu principalmente nas áreas secas do sertão, não gerou as mesmas transformações econômicas e sociais observadas em outras regiões. A pecuária no Nordeste não contribuiu para o desenvolvimento de uma economia mais diversificada ou para a integração da região ao mercado global. Em vez disso, reforçou a estrutura de subsistência que dominava o interior, sem gerar mudança significativa na produtividade ou nas condições de vida da população.

Como observado por Furtado (2005), apesar da expansão do setor pecuário, a mudança não foi acompanhada de um crescimento proporcional na produtividade. Pelo contrário, a expansão do setor pecuário foi acompanhada por uma involução econômica:

> (…) o setor de alta produtividade ia perdendo importância relativa e a produtividade do setor pecuário declinava à medida que este crescia. Na verdade, a expansão refletia apenas o crescimento do setor de subsistência, no qual se ia acumulando uma fração crescente da população. Dessa forma, de sistema econômico de alta produtividade em meados do século XVII, o Nordeste se foi transformando progressivamente numa economia em que grande parte da população produzia apenas o necessário para subsistir (Furtado, 2005, p. 50).

O modelo de monocultura, que concentrava as melhores terras nas mãos de uma pequena elite agrária, não só perpetuava a exploração dos trabalhadores, mas também impedia o surgimento de uma economia capitalista no nordeste com setores produtivos variados. Furtado (2005) critica o modelo de monocultura, especialmente o da cana-de-açúcar, como mais uma dificuldade para o nordeste rumo ao desenvolvimento. Ele aponta que esse modelo produtivo, ao concentrar as melhores terras e limitar a diversificação econômica, inviabilizou o avanço da industrialização na região, pois:

> (…) mesmo que, em casos especiais, constitua uma forma racional (do ponto de vista econômico) de utilização dos recursos da terra, a monocultura só é compatível com um alto nível de renda *per capita* quando a densidade demográfica é relativamente baixa. Ali onde é elevada essa densidade — o que ocorre na faixa úmida do Nordeste — a monocultura impossibilita alcançar formas superiores de organização da produção (Furtado, 2005, p. 197).

A evolução econômica do Nordeste ao longo dos séculos foi marcada pela continuidade dessa estrutura desigual e concentradora de riquezas. Como visto, mesmo com o declínio da monocultura açucareira, a substituição pelo cultivo de outros produtos e pela pecuária não resultou em transformações profundas na estrutura econômica da região. No final do século XIX, o protagonismo econômico foi transferido para o Sudeste, que se beneficiou do crescimento da economia cafeeira e da industrialização. Como explica Shimada (2013),

> Com a estrutura de redução de controle do poder econômico, a crescente crise de mercado atingiu frontalmente os produtores do Nordeste, refletindo no processo de subordinação a dominação do Sudeste. Na medida em que o governo estatal começa a apoiar a economia cafeeira, há o deslocamento do polo econômico do Nordeste para o Sudeste do Brasil. Tendo, assim, a lógica do movimento de concentração e centralização do capital, ou seja, a concentração através da quebra de barreiras inter-regionais e a centralização pela exportação de capitais das regiões em estagnação (Shimada, 2013, p. 4).

O Nordeste, então, continuou a depender de uma economia baseada em atividades de subsistência e com uma concentração fundiária que limitava o crescimento da economia regional. Enquanto o Sul e Sudeste do Brasil se industrializavam e se integravam ao sistema capitalista global, o Nordeste permaneceu à margem desse processo.

Portanto, as desigualdades no Nordeste, como a falta de investimentos adequados em infraestrutura, educação, saúde e, mais recentemente, no acesso ao mundo digital, evidenciam que as contradições do seu desenvolvimento são frutos de um processo histórico baseado na concentração de terras e na dependência de atividades de baixo valor agregado que deixou marcas profundas. Logo, não podem ser vistas puramente pela lente da escassez, sem considerar a exclusão estrutural que a impediu de alcançar um desenvolvimento equilibrado, como o verificado em outras partes do país.

2.2 Exclusão digital no Nordeste brasileiro: análise de dados

Como exposto no tópico anterior, o Nordeste brasileiro tem enfrentado dificuldades de desenvolvimento econômico e social em comparação a outras regiões, como o Sul e o Sudeste, que concentram a maior parte dos investimentos e dos recursos tecnológicos. Esse descompasso é resultado de décadas de negligência nas políticas de desenvolvimento regional, o que criou um cenário onde grande parte da população nordestina enfrenta dificuldades no acesso a direitos básicos, incluindo a esta desigualdade, o acesso à internet e às tecnologias digitais.

> Amplamente reconhecidas na literatura econômica e sociológica, tanto a concentração de riqueza quanto a desigualdade regional têm, na ação do Estado, uma

> causalidade comum. O grau de comprometimento do Estado com a "modernização conservadora" pautada nos interesses das elites nacionais responde, em boa parte, pela centralização de incentivos fiscais e investimentos industriais na região Sudeste, especialmente em São Paulo, centro econômico decisivo no país desde o auge da produção cafeeira (Santos, 2008, p. 119).

Parte deste contexto histórico é consequência da mudança da estrutura econômica do país com a chegada da industrialização, que se concentrou na região Sudeste, sendo esta a principal referência de localidade para a ampliação de lucro no país. Dessa forma, "ficou evidente a relação de dependência econômica e social entre as regiões (...), na qual o Nordeste assume posição desfavorável em meio ao processo de modernização brasileiro" (Santos *et al.*, 2012, p. 14).

É importante destacar que, além da análise de dados do acesso à internet em relação àqueles que a possuem e aos que não a possuem, outros fatores são essenciais para compreender a complexidade da exclusão digital. Aspectos como a desigualdade econômica, a qualidade do acesso e a capacidade de manusear dispositivos tecnológicos são determinantes nesse contexto.

A desigualdade de renda afeta diretamente a possibilidade de aquisição de dispositivos e serviços de internet, fatores diretamente relacionados ao poder aquisitivo das famílias, o que torna as classes de baixa renda as mais afetadas por essa exclusão. No Brasil, os altos custos dos serviços de internet e a necessidade de adquirir dispositivos como smartphones, tablets e computadores impedem que grande parte da população tenha acesso à conectividade digital, contrariando o que é estabelecido pelo Art. 4º da Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet), que "visa a promoção do direito de acesso à internet a todos" (Brasil, 2014).

A realidade de exclusão é ainda mais acentuada no Nordeste, uma região historicamente marcada por baixos salários médios. Os dados divulgados pelo IBGE em 2023, referentes à PNAD Contínua 2023, reforçam essa disparidade socioeconômica, destacando o Nordeste como uma das regiões com menores rendimentos. O rendimento domiciliar *per capita* na região foi de R$1.155, enquanto a média nacional ficou em R$1.893, evidenciando a discrepância em relação ao restante do país.

Além disso, a falta de habilidades digitais, frequentemente resultante de um sistema educacional precário, impede que as pessoas acessem o ambiente digital de forma igualitária, tornando-as reféns de uma lógica capitalista que privilegia a conectividade como um bem de consumo.

No sistema capitalista, o acesso à tecnologia é visto como um bem de consumo, e não como um direito universal. Isso significa que aqueles que possuem renda para pagar por

serviços de internet de qualidade e adquirir os dispositivos necessários têm acesso a oportunidades, enquanto os mais pobres são excluídos. Essa lógica mercantilista faz com que a internet, que poderia ser uma ferramenta de democratização do conhecimento, transforma-se em mais uma barreira para a classe trabalhadora no acesso aos seus direitos.

Quando analisamos o contexto brasileiro observamos que a desigualdade social perpassa por diversas esferas da vida cotidiana, afetando não apenas o acesso a recursos econômicos, mas também, o acesso a direitos e a tecnologia. Esse contexto reflete a realidade da exclusão social de uma parte significativa da população que, em decorrência da desigualdade, enfrenta dificuldades em participar de forma ativa na era da conectividade.

Diante do mundo cada vez mais tecnológico, essa lacuna digital, consequência da exclusão social, afeta diretamente a participação cívica da sociedade, uma vez que esse mecanismo se tornou um importante recurso para o acesso à informação e efetivação do exercício da cidadania. Os serviços públicos estão passando por modificações onde gradativamente se tornam disponíveis de forma *online*, através das plataformas digitais, sendo os recursos tecnológicos o principal meio para acessá-los.

O objetivo da transição para que os serviços públicos estejam disponíveis de maneira digital é proporcionar maior eficiência e comodidade, como também ampliar o acesso para os cidadãos que utilizam esses serviços. Contudo, essa mudança também eleva as barreiras para aqueles que não possuem acesso à internet e aos meios para tal, dificultando o exercício da cidadania para os que permanecem desconectados. Essa exclusão se manifesta ainda mais nas regiões mais vulneráveis do país, onde podemos observar os aspectos da desigualdade de maneira acentuada na realidade social.

De acordo com dados disponibilizados pela PNAD Contínua, que mostra a porcentagem de domicílios onde havia a utilização da internet no Brasil nos anos de 2022 e 2023, podemos observar o retrato da desigualdade quanto ao acesso à internet no país. Nesta análise é possível perceber que a diferença é ampliada quando comparada entre as grandes regiões, sendo o Nordeste a região com a menor porcentagem.

Tabela 1 – Domicílios com acesso a internet no Brasil nos anos de 2022 e 2023

Regiões	Zona Rural	Zona Urbana	Total de Acesso
Norte	70,3%	95,1%	90,4%
Nordeste	80,0%	91,7%	89,1%
Centro-Oeste	88,9%	95,9%	95,4%

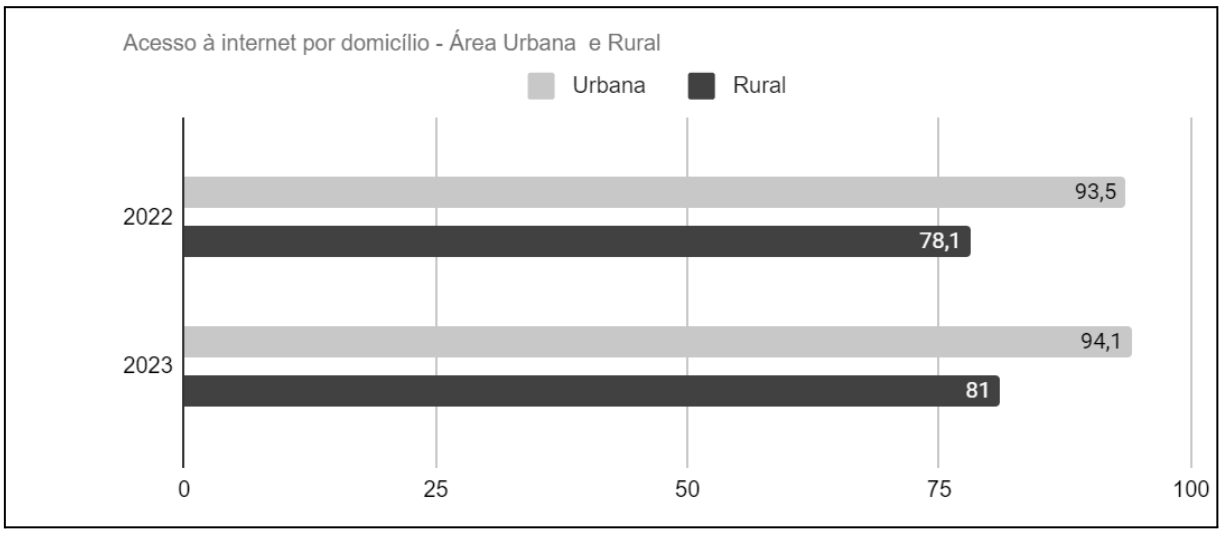
Sudeste	83,8%	94,7%	94,1%
Sul	87,20%	94,4%	93,5%

Elaboração própria
Fonte: PNAD Contínua, 2024

A exclusão digital no Brasil não é apenas um fenômeno técnico ou econômico, mas também uma expressão das desigualdades estruturais que moldam a sociedade brasileira sob a lógica capitalista. O capitalismo, ao priorizar a maximização do lucro, favorece regiões e classes sociais que já possuem infraestrutura e poder aquisitivo para consumir bens e serviços tecnológicos. Assim, o desenvolvimento de infraestrutura de telecomunicações e serviços de internet é concentrado nas regiões consideradas mais desenvolvidas.

A disparidade é ainda maior quando comparadas as zonas urbana e rural do país. Podemos observar que enquanto as áreas urbanas apresentam taxas de conectividade mais altas, as zonas rurais ainda enfrentam desafios para alcançar o acesso, com índices de conectividade significativamente menores. Em uma análise geral, como consta nos dados do gráfico 1, entre os anos de 2022 e 2023, enquanto a zona urbana apresenta 93,5% de conectividade, a zona rural apresenta 78,1% de domicílios com acesso à internet em 2022. Já em 2023, houve uma ascensão deste acesso nas duas zonas, mas ainda assim, a desigualdade persiste. Enquanto a zona rural apresenta 94,1% de acesso, a zona rural permanece atrás com 81% de conectividade por domicílio.

Gráfico 1 – Domicílios com acesso à internet no Brasil nos anos de 2022 e 2023 por área urbana e rural.



Elaboração própria
Fonte: PNAD Contínua, 2024

Dentre os motivos mais comuns para a dificuldade quanto a este acesso estão a falta de infraestrutura para o alcance do sinal da internet, situação que ocorre com mais frequência nas áreas mais vulneráveis do país, sendo a zona rural a mais prejudicada nesse quesito. O custo elevado dos aparelhos eletrônicos que possibilitam o acesso à internet e os preços de serviços de pacotes de internet superiores à realidade econômica da população são fatores que também influenciam essa limitação de acesso, como podemos observar de acordo com a tabela 2.

Tabela 2 – Principais motivos da falta de acesso à internet por domicílio no Brasil entre as áreas urbana e rural.

Motivo	Zona Rural	Zona Urbana
Serviço de acesso à Internet era caro	30,3%	29,9%
Nenhum morador sabia usar a internet	29,5%	34,8%
Serviço de internet não estava disponível na área do domicílio	13,8%	0,7%
Equipamento eletrônico para o acesso à internet era caro	3,1%	5,2%

Elaboração própria
Fonte: PNAD Contínua, 2024

Quanto à qualidade da conectividade, este é mais um indicativo de que o avanço chega de forma tardia à região Nordeste, evidenciando a desigualdade em termos de conectividade. Ao analisarmos o acesso à banda larga, percebemos que, apesar do progresso na utilização dessa tecnologia em todo o país, a região Nordeste enfrenta as maiores dificuldades para obtê-la, resultando em uma conectividade instável e de baixa qualidade. Atualmente, esta modalidade de conexão divide-se em: banda larga fixa e banda larga móvel. Acerca desses conceitos:

> Acompanhando este contínuo processo evolutivo, em se tratando de banda larga, atualmente existem duas maneiras de se conectar à Internet de alta velocidade: por meio da banda larga fixa (uma linha fixa conectada à residência do usuário) e; por meio da banda larga móvel (dispositivo que o usuário pode levar para qualquer lugar onde haja cobertura de sinal) (Heaney, 2018 *apud* Júnior, 2019, p. 24).

Antes de prosseguirmos na discussão, queremos enfatizar que o entrave ao acesso aos direitos sociais não encontra na boa conectividade uma instância de resolução. Com isso, a plataformização, independente da conectividade, é a barreira objetiva no acesso aos direitos sociais, ao que cabe a este estudo analisar o impacto deste processo na plataforma "*Meu INSS"*.

Dito isto, entende-se que a utilização da banda larga móvel representa uma maior flexibilidade quanto ao acesso da internet, por permitir o seu uso em qualquer lugar através de dispositivos móveis, como os celulares. Contudo, a porcentagem dessa utilização na região Nordeste é consideravelmente inferior às demais regiões, refletindo assim aspectos da exclusão digital na sociedade brasileira.. Isso se deve a fatores como a falta de infraestrutura para o acesso em determinadas localidade da região, que limita a cobertura das redes móveis, e a desigualdade econômica, que restringe a contratação a planos de dados móveis. Na tabela 3 apresentamos os dados sobre a conexão banda larga no Brasil.

Tabela 3 – Acesso a internet no Brasil através da conexão banda larga por situação de domicílio

Região	Banda Larga Móvel	Banda Larga Fixa e Móvel
Norte	83,0%	65,2%
Nordeste	68,2%	58,7%
Centro-Oeste	86,6%	74,6%
Sudeste	90,4%	75,4%
Sul	86,6%	75,9%

Elaboração própria.
Fonte: PNAD Contínua, 2024.

Outro ponto que chamou atenção na tabela 3 é que a região Norte tem um percentual maior de acesso à banda larga móvel (83,0%) do que o Nordeste (68,2%). Mesmo o foco desta análise ter sido o Nordeste, esse dado ajudou a demonstrar que a exclusão digital não depende só da localização ou da estrutura disponível. Existem outros fatores que também influenciam, como a forma como as políticas públicas são distribuídas, as decisões do governo e das empresas sobre onde investir e as prioridades que cada região recebe.

Portanto, de acordo com a análise realizada acima, é possível compreender que a região Nordeste, assim como a zona rural do país, encontram-se à margem do avanço tecnológico. Através do contexto histórico nordestino, percebemos que essa conjuntura está diretamente ligada a necessidade da lógica capitalista, a qual prioriza o desenvolvimento de regiões que lhe proporcionem uma ascensão significativa da produção. Dessa forma, a concentração de investimentos em regiões com maiores polos industriais, como a região Sudeste e grandes cidades, perpetua ciclos de desigualdade e exclusão social, ao invisibilizar as áreas mais vulneráveis do país.

Na era da conectividade, essa exclusão social é refletida no acesso aos recursos digitais, especialmente à internet que, de acordo com a evolução da sociedade, tornou-se um importante meio para o exercício da cidadania e o acesso a serviços básicos. Muitos desses serviços, como saúde e assistência social, estão passando por modificações em sua forma de viabilização, tornando-se cada vez mais disponíveis de forma *online* por meio de sites e aplicativos oficiais do governo federal. Assim, essa transição para o ambiente digital ressalta a necessidade de uma análise crítica quanto ao acesso daqueles que mais necessitam desses serviços públicos e os quais se encontram, sobretudo, nas regiões mais vulneráveis do país.

Portanto, fica evidente que as desigualdades sociais foram constituídas e persistem como uma problemática que conduz à segregação social, em razão da construção estrutural da sociedade brasileira. A análise apresentada demonstrou que ao longo da trajetória do país, as desigualdades foram sendo reforçadas por um modelo econômico e social que concentra riquezas e oportunidades em determinadas regiões e grupos sociais, enquanto marginaliza outros. A exclusão digital, como discutido, é uma das formas de exclusão que advém dessa desigualdade, e impacta principalmente aqueles que mais sofrem com as desigualdades, como a população que vive no Nordeste e em áreas rurais do país.

Esse contexto se torna ainda mais desafiador diante da crescente digitalização dos serviços públicos, que contribui para a ampliação da exclusão de quem não tem acesso ou conhecimento suficiente para navegar no ambiente digital. Diante disso, no próximo capítulo, será abordado o Benefício de Prestação Continuada (BPC) e a plataformização dos direitos sociais, analisando como a transição para o digital impacta a efetivação desses direitos e quais desafios emergem para garantir que as classes invisibilizadas da sociedade de fato tenham acesso aos benefícios sociais.

3 PLATAFORMIZAÇÃO DOS DIREITOS SOCIAIS: EXCLUSÃO DIGITAL NO TOCANTE AO ACESSO DO BPC NO NORDESTE BRASILEIRO

O presente capítulo objetiva realizar um resgate sobre as contrarreformas e mudanças que ocorreram no sistema de seguro previdenciário brasileiro e a emergência da Assistência Social como Política Pública de Seguridade Social, para assim, compreender o caminho que levou a inserção do Benefício de Prestação Continuada como medida de proteção social.

A análise do contexto das transformações nas políticas de previdência e assistência procura demonstrar a tensão entre a busca pela ampliação da proteção social e a lógica da valorização do mercado financeiro, base da sociedade capitalista.

A partir de uma análise crítica, observa-se que, historicamente, a previdência incorporou benefícios para a população trabalhadora – camada da sociedade necessária para a manutenção do capital – mas, ao mesmo tempo, tornaram invisível, aos olhos do Estado, aqueles que não estavam inseridos no mercado de trabalho, perpetuando ciclos de exclusão e disparidades sociais que atualmente são acentuadas com a crescente plataformização das políticas sociais pela administração pública.

A partir deste prisma, contextualizamos o Benefício de Prestação Continuada a partir do seu contexto histórico, de forma a evidenciar a sua origem no contexto de elaboração da Seguridade Social do Brasil e as modificações que ocorreram ao longo dos anos desde a sua implementação na proteção social, a partir da Política Pública de Assistência Social, até a recente mudança no que se refere ao seu acesso, estando atualmente disponível para os solicitantes e beneficiários, sobretudo, de forma online.

Nesse cenário, torna-se importante discutir a crescente plataformização dos serviços públicos, sobretudo, os desafios que surgem com a implantação da plataforma “Meu INSS”, a qual foi lançada em 2018 após ser desenvolvida dentro do “Projeto INSS Digital”. Esse projeto teve como principal objetivo digitalizar os processos de solicitação de serviços e benefícios operacionalizados pelo INSS, mudando a forma como os cidadãos acessavam os serviços previdenciários. De acordo com o Ministério da Previdência Social (2019), o projeto foi inicialmente implementado na cidade de Mossoró, no Rio Grande do Norte, e serviu como modelo piloto para ser implementado nas demais agências do País. Surgiu como uma alternativa para tornar o atendimento mais rápido, eficiente e menos burocrático. Além disso, a digitalização busca:

> (...) além de ampliar e simplificar os canais de acesso ao cidadão, o estabelecimento de novos fluxos de trabalho e inovações na distribuição da demanda de trabalho

> entre os servidores, o que tende a mitigar os efeitos do maior risco, que é a perda da força de trabalho da autarquia (Brasil, 2019, p. 10).

Embora o projeto prometa maior agilidade e redistribuição da demanda de forma mais equilibrada, ele também impõe enormes desafios como a intensificação do ritmo de trabalho, a necessidade constante da adaptação às novas ferramentas digitais, além do aumento da pressão por produtividade. A transição do trabalho presencial para o meio eletrônico provoca a virtualização do atendimento, o que gera um distanciamento entre servidor e usuário, alterando profundamente a dinâmica do serviço público previdenciário, tradicionalmente marcado pela escuta presencial e pela análise individualizada dos casos.

Essas mudanças, também contribuem para a ampliação das desigualdades já existentes ao pressupor um nível mínimo de letramento digital, acesso a dispositivos eletrônicos e conectividade. Assim, a promessa de simplificação pode se transformar em barreiras para quem mais precisa dos serviços viabilizados pelo INSS, criando uma contradição onde o sistema se moderniza, mas parte do público alvo é deixado para trás, especialmente se não houver uma política efetiva de inclusão digital que acompanhe essa transformação. Desse modo, o projeto corre o risco de reproduzir uma lógica que privilegia a eficiência em detrimento da equidade no acesso aos direitos sociais.

A digitalização desses serviços traz à tona a realidade acerca da exclusão digital que afeta áreas com menor desenvolvimento tecnológico do Brasil, principalmente a região Nordeste, entre outras problemáticas que se manifestam a partir da modificação no trabalho de profissionais, como o(a) assistente social.

Diante deste contexto, foi necessário realizar uma análise sobre as dificuldades enfrentadas pelos nordestinos que sofrem com as desigualdades sociais estruturais e que atualmente são significativamente agravadas pela exclusão digital presente nesta região com índices elevados, em comparação com as demais regiões. Essa realidade se mostra como desafios pelos nordestinos no que se refere ao acesso ao BPC pelo "*Meu INSS"*, visto que a região Nordeste possui a segunda maior concentração de beneficiários do país e registra os menores índices de conectividade e acesso a internet.

3.1 Contextualização do Benefício de Prestação Continuada

O Benefício de Prestação Continuada (BPC) é um benefício previsto na Constituição Federal de 1988, regulamentado pela Lei nº 8.742 de 07 de Dezembro de 1993, Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS). Seu objetivo busca garantir o valor de um salário mínimo

mensal para a pessoa com deficiência de qualquer idade ou para idosos de 65 anos ou mais, que se encontram em situação considerada de "vulnerabilidade socioeconômica". Reivindicou-se esta forma de proteção social com a ascensão dos movimentos sociais durante o período de redemocratização do país na década de 1980, após o período de repressão e retrocesso, vivido com a ditadura militar (Stopa, 2019).

É um direito que engloba a esfera da Seguridade Social brasileira, a qual é composta por três políticas públicas que visam a proteção social: Assistência Social, Saúde e Previdência Social. Trata-se, além disso, de benefício da Assistência Social direcionado àqueles que não possuem os meios para subsistência, em razão, por exemplo, de doença, desemprego, velhice e invalidez, que resulta na impossibilidade da participação ativa no mercado de trabalho.

Mesmo sendo viabilizado pelo Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), órgão vinculado aos serviços prestados pela Previdência Social[7], o BPC é um benefício da Assistência Social[8] que, de acordo com a sua lei orgânica, é destinado àqueles que dela precisarem. Sendo assim, para acessá-lo não é exigida contribuição prévia com a seguridade – norma imposta para acesso aos benefícios e direitos previdenciários do país. Entretanto, para garantir o acesso ao BPC é preciso que a pessoa esteja inserida dentro dos critérios definidos pela LOAS[9], como, por exemplo, estar em situação de vulnerabilidade socioeconômica, em que é calculado renda *per capita*[10] familiar de 1/4 do salário mínimo.

A partir de uma análise histórica no tocante aos direitos previdenciários e sociais do país, compreende-se que houve uma longa trajetória, marcada por avanços e retrocessos, até que o Estado concedesse um benefício voltado para aqueles que não podem estar inseridos no mercado de trabalho (Boschetti, 2009). Isso ocorre porque os direitos sociais e previdenciários no Brasil, aderidos no início do século XX, teve como espelho o modelo de seguridade adotado pelo chanceler Otto Von Bismarck na Alemanha de 1883. Esse modelo considera que

---

[7] A previdência social será organizada sob o Regime Geral de Previdência Social, **de caráter contributivo e de filiação obrigatória**, observados os critérios que observem o equilíbrio financeiro e atuarial (Brasil, 1988, grifo nosso).

[8] De acordo com a Constituição Federal de 1988 em seus Art. 203 "A assistência social será prestada a quem dela necessitar, **independente de contribuição à seguridade social** (Brasil, 1988, grifo nosso).

[9] A Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS) estabelece que, além do critério de renda familiar *per capita* e da idade mínima de 65 anos ou da condição de pessoa com deficiência, é necessário comprovar a inexistência de meios de prover a própria manutenção nem de tê-la provida por sua família. No caso da pessoa com deficiência, exige-se ainda a comprovação da incapacidade de longo prazo para o trabalho e para a vida independente, por meio de avaliação médica e social realizada pelo Instituto Nacional do Seguro Social (INSS). Tais exigências ampliam as barreiras burocráticas e excludentes para populações em situação de vulnerabilidade, especialmente em contextos de exclusão digital e dificuldade de acesso à informação e aos serviços públicos.

[10] Cf. nota 1.

os direitos e benefícios sociais devem ser destinados exclusivamente aos trabalhadores formais ou aos contribuintes informais da seguridade.

> O principal objetivo do benefício previdenciário bismarckiano é o de prover renda aos trabalhadores em momentos de risco social, como: ausência do trabalho, doença e acidentes. Esse tipo de proteção é assegurado somente aos trabalhadores formais, ou aqueles que contribuem de forma autônoma (Bezerra; Lima, 2024, p. 7).

Nesse contexto, as primeiras formas de benefícios e direitos previdenciários surgiram no país em 1923, com o decreto da Lei nº 4.682 Eloy Chaves, a qual instituiu as chamadas Caixas de Aposentadoria e Pensões (CAPs) que eram organizadas por empresas privadas e destinadas somente àqueles que faziam parte do mercado de trabalho formal da época, como os ferroviários e trabalhadores urbanos. A lei assegurava aos trabalhadores o direito à aposentadoria - por idade ou invalidez -, pensão por morte e atendimento médico (Rocha, 2015).

É evidente que esse modelo de seguridade reforçou ainda mais as desigualdades no país, excluindo uma parte significativa da população que não possuía vínculo empregatício formal. Nesse cenário, trabalhadores autônomos, rurais e informais, viram-se à margem da sociedade, invisíveis para o Estado e sem acesso a direitos básicos e fundamentais para uma vida digna.

Mesmo com a lei Eloy Chaves, as mudanças na Previdência só começaram a ocorrer a partir do governo Getúlio Vargas na década de 1930, quando foi colocado em vigor os Institutos de Aposentadorias e Pensões (IAPs). Esse novo contexto marcou a inserção do Estado no que se refere a intervenção na situação econômica e social do país, isso porque, "diferente das CAPs, as IAPs tinham financiamento público e não privado, bem como eram organizadas por categorias profissionais" (Boschetti, 2008 *apud* Bezerra; Lima, 2024, p. 7).

De acordo com o contexto histórico da Previdência, durante a década de 1960, aconteceu a unificação dos benefícios previdenciários a partir da criação do Instituto Nacional de Previdência Social (INPS). Como destaca a autora a seguir,

> Em 1960, com a Lei n. 3.807, Lei Orgânica da Previdência (LOPS), uniformizou os benefícios previdenciários e, em 1966, com a criação do Instituto Nacional de Previdência Social (INPS), pelo Decreto-lei n. 72/1966, que unificou os IAPs (Rocha, 2015, p. 4).

Segundo Brummer (2002), os benefícios previdenciários eram direcionados, sobretudo, aos trabalhadores urbanos, os quais estavam inseridos no mercado de trabalho formal e tinham os direitos previstos a partir da Consolidação das Leis de Trabalho, instaurada em 1943, ainda no Governo Vargas.

Nesta realidade, (Santos *et al.*, 2012) os trabalhadores rurais e algumas categorias de trabalhadores urbanos, como as domésticas, que trabalhavam em condições precárias, ficaram de fora deste seguro. Sendo assim, esses trabalhadores se tornaram invisíveis para o Estado e "formavam uma massa populacional à margem das conquistas sociais, e ainda mais exposta ao acirramento das expressões da 'questão social' " (Santos *et al.,* 2012, p. 17).

Ainda de acordo com a autora supracitada, somente após lutas sociais realizadas pelas "ligas camponesas", é que se alcançou, na década de 1960, a promulgação do Estatuto da Terra e posteriormente foi regulamentado o Fundo de Assistência e Previdência Rural (FUNRURAL).

> Na década de 1960, foram tomadas as primeiras iniciativas para estender a cobertura previdenciária aos trabalhadores rurais. A primeira dessas iniciativas, o Estatuto do Trabalhador Rural, de 2 de março de 1963, regulamentou os sindicatos rurais, instituiu a obrigatoriedade do pagamento do salário mínimo aos trabalhadores rurais e criou o Fundo de Assistência e Previdência do Trabalhador Rural - FAPTR, posteriormente, em 1969, denominado FUNRURAL) (Brummer, 2002, p. 5).

Durante a ditadura militar (1964-1985) também foi possível observar algumas mudanças quanto aos direitos sociais, numa lógica clientelista e paternalista. Assim, as contrarreformas previdenciárias e trabalhistas que foram implementadas tinham o objetivo de controlar e disciplinar a classe proletária. A mínima expansão quanto a esses direitos refletia a tentativa do regime em conter a contestação social, em razão da redução dos direitos políticos.

Dessa forma, "os direitos sociais foram utilizados como uma espécie de compensação pela perda dos direitos políticos e uma maneira de o governo obter a legitimidade necessária à manutenção do regime autoritário" (Boschetti, 2008, p. 70 *apud* Rocha, 2015, p. 5). À vista disso, em 1977 foi criado o Sistema Nacional de Previdência e Assistência Social (SINPAS) que tinha como objetivo "formular e propor as políticas de previdência, assistência médica e farmacêutica e de assistência social, bem como supervisionar as sete instituições vinculadas ao ministério, atrelando, dessa forma, uma organização funcional às instituições" (Rocha, 2015, p. 4-5).

As mudanças que ocorreram, ao decorrer das décadas durante o século XX, nos direitos sociais voltados para a classe trabalhadora no Brasil e, sobretudo, durante o período ditatorial, evidenciaram o movimento que é realizado dentro de uma sociabilidade capitalista para que o sistema consiga manter a sua estabilidade. Isso porque os direitos e benefícios introduzidos na sociedade são alinhados com os interesses do próprio sistema e da elite econômica que o comanda.

A proteção social, até então, demonstrava quanto o Estado mantinha uma conduta hesitante em garantir a inclusão para todos os cidadãos. Tal contexto se torna evidente à

medida que a principal motivação do Estado era atender às demandas do mercado financeiro e manter a relação de exploração-trabalho, no lugar das reais necessidades da sociedade, dado que, através dos direitos e benefícios concedidos, visava beneficiar somente uma parcela da população enquanto excluíam os mais vulneráveis.

Para atingir a realidade proposta pelo BPC, no que se refere a não exigência da contribuição para o seguro social pelo indivíduo, precisamos entender a lógica da Seguridade Social em países capitalistas. Parte-se do pressuposto de que esse sistema opera a partir da necessidade de contribuição de trabalhadores assalariados. Assim, grande parte dos benefícios é acessado a partir da condição de participação no mercado de trabalho. Diante disso,

> Historicamente, o acesso ao trabalho sempre foi condição para garantir o acesso à seguridade social. Por isso, muitos trabalhadores desempregados não têm acesso a muitos direitos da seguridade social, sobretudo a previdência, visto que essa se move pela lógica do contrato, ou do seguro social (Boschetti, 2009, p. 2).

De acordo com a autora supracitada, nas sociedades capitalistas a Seguridade Social não é apenas uma ferramenta voltada para a proteção social, mas também é caracterizada por ser um instrumento de controle das relações de trabalho. Entretanto, no Brasil, um país desigual no cenário do acesso ao emprego, o acesso aos benefícios destinados somente aos segurados sociais da Previdência amplia as disparidades sociais, uma vez que uma considerável parte da população não têm acesso ao trabalho formal em razão da desigualdade social e acaba sendo invisibilizada quanto ao acesso a direitos sociais adquiridos a partir do trabalho. Sendo assim, parte significativa da população é excluída dos benefícios assegurados pela Previdência, como as aposentadorias, o auxílio-doença e a pensão por morte.

De acordo com a análise de Boschetti (2009), a lógica do seguro social[11], geralmente adotada por países capitalistas, restringe a universalidade de direitos posta pela Seguridade Social, sobretudo, em países periféricos como o Brasil, que sofre com a intensa desigualdade social e econômica que resulta da falta de emprego formal. Nesse contexto, ainda que seja um direito constitucional, a Seguridade Social, sobretudo no que se refere a Previdência Social, não torna-se acessível a todos os cidadãos, principalmente, aos trabalhadores informais.

Buscando diminuir as desigualdades quanto a esses direitos, desde o processo de redemocratização e instauração da CF/88, com a implementação da Assistência Social como política pública que compõe a Seguridade Social no Brasil, foram regulamentados direitos que

[11]Essa é a lógica que estrutura os direitos da previdência social em praticamente todos os países capitalistas. [...] O princípio dessa lógica é garantir proteção, às vezes exclusivamente, e às vezes prioritariamente, ao trabalhador e à sua família. É um tipo de proteção limitada, que garante direitos apenas àquele trabalhador que está inserido no mercado de trabalho ou que contribui mensalmente como autônomo ou segurado especial à seguridade social (Boschetti, 2009, p. 4).

ampliassem a proteção social e assim garantissem um maior acesso aos benefícios sociais, especialmente, para os grupos compreendidos como de "maior vulnerabilidade", como idosos, pessoas com deficiência e em situação de pobreza que não pudessem ser contribuintes do seguro social.

Para Boschetti (2009) esse movimento demonstra a relação entre a lógica do seguro social de Bismarck e a lógica social de William Beveridge, em que:

> Assegurando direitos com base nas necessidades sociais, que não sejam condicionados a uma contribuição direta prévia, que não sejam proporcionais a uma contribuição efetuada anteriormente. A introdução e expansão dessa lógica na seguridade social nos países do capitalismo central vêm permitindo a ampliação de direitos e benefícios também para aqueles trabalhadores que não estão inseridos no mercado de trabalho estável, ou que não contribuem diretamente para a seguridade social, em decorrência de desemprego ou de impossibilidade de trabalhar (Boschetti, 2009, p. 5-6).

Foi a partir desse movimento, com a promulgação da Constituição Federal de 1988 que a Assistência Social passou a ser considerada uma política pública e integrar a Seguridade Social brasileira, com o objetivo de atender àqueles que necessitam dos benefícios sociais para se manter nesta sociedade, em razão da desigualdade e exclusão social. Contudo, é importante enfatizar que a lógica da Seguridade Social brasileira leva em consideração especificidades individuais das três políticas, sendo a Previdência para aqueles que contribuem com o seguro social, a assistência para aqueles que dela necessitem, e a saúde universal. Dessa forma:

> A assistência social e a previdência, no âmbito da seguridade social, constituem um campo de proteção que não restringem e nem limitam a lógica de produção e reprodução do capitalismo. No Brasil, sua lógica securitária determinante a aprisiona no rol das políticas, que agem mais na reiteração das desigualdades sociais que na sua redução. E mesmo essa parca conquista vem sofrendo duros golpes, que estão provocando seu desmonte, e não sua ampliação (Boschetti, 2009, p. 12).

Na sociedade capitalista brasileira, onde o objetivo do sistema é o acúmulo de riquezas para a manutenção do capital, o BPC é caracterizado como um benefício de transferência de renda, destinado às pessoas que não contribuem para a rotatividade da mais-valia, através do trabalho, em razão das suas privações e/ou limitações. Previsto na Constituição Federal de 1988, através do Art. 203 que em seu inciso V onde diz "a garantia de um salário mínimo de benefício mensal à pessoa portadora de deficiência e ao idoso que comprovem não possuir meios de prover à própria manutenção ou de tê-la provida por sua família, conforme dispuser a lei" (Brasil, 1988), surge como instrumento da proteção social.

Todavia, esse benefício se torna uma medida paliativa no que se refere às necessidades de parte da população que vive em situação de vulnerabilidade por não ter condições de

prover a sua subsistência dentro deste sistema estruturalmente desigual. Seu objetivo se restringe a disponibilizar um valor mínimo que não atinge sequer o mínimo necessário para uma vida digna, demonstrando a seletiva e limitada intervenção do Estado, que se restringe a maneiras de controle e contenção da pobreza, ao invés de promover uma mudança estrutural nas relações de trabalho que tende a perpetuar o ciclo de desigualdade e exclusão.

Estas questões são reflexo da desvalorização das políticas e direitos sociais no país. No que se refere ao BPC, a burocracia que as pessoas enfrentam para acessá-lo, seja pela dificuldade de compreensão dos critérios definidos, pela confusão que acontece por ser um benefício da Assistência viabilizado pela Previdência, fazendo com que o público-alvo, que muitas vezes não possui acesso à informação, confunda o entendimento sobre os seus direitos e qual política acessar, demonstram o descaso do Estado quanto a valorização da proteção social no país.

Para além desses obstáculos, no decorrer dos anos, o benefício vem passando por constantes revisões e mudanças, as quais objetivam acentuar os critérios para a sua concessão. Dentre esses, o critério de renda é o mais monitorado, sendo especificado que o indivíduo precisa estar em situação de "vulnerabilidade socioeconômica", com renda familiar *per capita* de até ¼ do salário-mínimo, para conseguir o benefício. Esses critérios excluem parte da população que mesmo não atingindo esses critérios rígidos, vive em situação de pobreza e necessita do acesso ao benefício.

Essa seletividade se tornou ainda mais evidente com a aprovação da Lei nº 14.176/21, que, sob a aparência de ampliação do acesso ao BPC, na prática fortaleceu a lógica de exclusão por meio de novas e mais rígidas condicionalidades. Segundo Jesus e Lopes (2024), embora a lei tenha introduzido a possibilidade de flexibilização da renda per capita para até ½ salário-mínimo, ela também estabeleceu exigências adicionais que, em vez de ampliar direitos, dificultam ainda mais o acesso:

> [...] a alteração dos critérios de renda se distancia do princípio de universalização do acesso ao BPC, apenas possibilitando a flexibilização do critério objetivo de renda nas situações em que os requerentes conseguirem cumprir as condicionalidades e comprovar a sua situação de pobreza. Assim, esse direito não será uma *regra*, e sim uma *exceção* (Jesus; Lopes, 2024, p. 22).

Além disso, os autores ressaltam que a inclusão de novas exigências, como o grau da deficiência ou da dependência do idoso, representa um retrocesso frente às conquistas históricas do movimento social e às legislações inclusivas mais recentes. Isso se agrava, segundo eles, pela manutenção do critério de renda como centro da análise, ignorando a complexidade da vulnerabilidade social. Nesse sentido, os autores alertam que:

> [...] a questão central posta a partir dessa exigência reside no fato de que a previsão que instituiu o "grau de deficiência" se constitui em um obstáculo legal, teórico, ético e político, pois atenta contra os dispositivos constitucionais, não encontrando respaldo na produção de conhecimento sobre o tema, violando as particularidades dos sujeitos de direito e confrontando a histórica luta travada pelo movimento de pessoas com deficiência no Brasil na defesa da evolução do conceito de deficiência e em relação às conquistas obtidas nas últimas décadas (Jesus; Lopes, 2024, p. 23).

Essa abordagem restringe o alcance do benefício a uma parcela muito reduzida da população, excluindo justamente aqueles que mais precisam da proteção social do Estado, ainda que estejam em situação de pobreza, mas não se enquadrem nos parâmetros formais estabelecidos.

Atualmente, além das constantes modificações que o benefício enfrenta com o desmonte das políticas sociais, o público alvo do BPC vem enfrentando novas formas de precarização quanto ao seu acesso. A digitalização dos serviços oferecidos pela administração pública promove novas formas de desigualdades e exclusão social, visto que, conforme demonstrou o capítulo anterior, a população não possui acesso igualitário aos recursos tecnológicos, o que se apresenta de forma mais acentuada na região Nordeste. Pelo exposto, a negação do acesso tecnológico à população mais "vulnerável", evidencia a exclusão digital de parte da sociedade.

Com a problemática da exclusão digital, a desigualdade no acesso aos direitos sociais torna-se cada vez mais evidente, sobretudo, pela população que não tem meios de acessar os recursos digitais os quais atualmente tornaram-se um importante mecanismo de acesso a serviços públicos. É evidente que esse contexto de avanço tecnológico dentro contribui no aumento das disparidades sociais e impedimentos de acesso às políticas públicas direcionadas à proteção social. Com isso, mostra-se necessário analisar a crescente plataformização dos direitos sociais a partir da digitalização na esfera da administração pública no Brasil.

3.2 Plataformização dos Direitos Sociais

Com o avanço da tecnologia, diversos recursos disponibilizados pelo governo e boa parte da administração pública vêm se tornando cada vez mais digitais. Essa transformação busca modernizar e acelerar o acesso aos serviços, assim como proporcionar centralização de informações. O uso das TICs no trâmite de viabilização dos direitos sociais já vinha acontecendo há alguns anos, mas foi acelerado de forma desordenada com a emergência da pandemia de Covid-19.

No âmbito da Política de Previdência Social, como é o caso do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) os atendimentos presenciais foram suspensos e o acesso aos serviços foi

transferido para plataformas digitais. Porém, com a retomada dos atendimentos presenciais nos órgãos públicos, muitos desses serviços continuam sendo disponibilizados somente por plataformas digitais, como é o caso do requerimento do Benefício de Prestação Continuada (BPC), que segue sendo acessado somente via internet ou pelo telefone (Salgado, 2023, p. 3).

A plataformização digital pode ser entendida como a introdução de infraestruturas e processos baseados em plataformas digitais nos mais diversos setores da sociedade. Ela reorganiza práticas e transforma as dinâmicas culturais em torno dessas tecnologias (Poell; Nieborg; Van Dijck, 2020, p. 4). No âmbito da administração pública, isso significa a migração de serviços para o ambiente digital, consolidando informações e ações em plataformas centralizadas.

No Brasil, alguns exemplos são o portal Gov.br e a plataforma chamada "*Meu INSS"*, criados para facilitar o acesso a benefícios e dados. Contudo, essa modernização não está isenta de problemas, pois, ao mesmo tempo que promete facilitar a vida das pessoas, também cria novas barreiras para uma população excluída da dinâmica digital, aprofundando ainda mais as desigualdades sociais e a dificuldade no acesso aos direitos sociais.

O portal Gov.br reúne uma ampla gama de serviços e informações governamentais em um único ponto de acesso. De acordo com matéria publicada em site do governo federal, o portal Gov.br foi a página de governo mais acessada no mundo no ano de 2024, oferecendo mais de 4.200 serviços digitais aos brasileiros (Brasil, 2024), entre eles: o acesso ao CadÚnico, carteira de trabalho digital, cartão nacional de saúde e de habilitação, etc.

Essa centralização busca facilitar o acesso e a gestão de dados, mas demanda que os usuários saibam operar sistemas muitas vezes complexos, além de enfrentarem diferentes níveis de autenticação. Vale mencionar o fato da conta Gov.br necessitar que o usuário passe de níveis (bronze, prata e ouro), sendo o ouro o maior nível e o bronze o mais básico. Esses níveis refletem os níveis de segurança da conta e indicam o quão confiável é a identidade do usuário. Essa confiança se baseia em quais dados foram validados e de onde esses dados vieram (Brasil, s.d.).

O "*Meu INSS"* é uma expressão clara da plataformização dos direitos sociais. A plataforma concentrou vários serviços antes realizados presencialmente, como agendamentos, solicitações, consultas e envio de documentos. Em 2024, o "*Meu INSS"* registrou 830,8 milhões de acessos, sendo 707,4 milhões pelo aplicativo e 123,4 milhões pelo site (Agência Gov, 2025). Serviços que demandam interações pessoais e profissionais foram transferidos para o ambiente *online*, exigindo maior autonomia do cidadão no acesso à internet e no uso de

ferramentas tecnológicas. Além disso, a plataforma, de acordo com informações do próprio aplicativo, centraliza tarefas como emissão de extratos e solicitação de benefícios como o BPC.

Percebe-se uma intenção nítida de fazer com que o usuário acredite que tudo pode ser resolvido através da plataforma. Porém, questiona-se: em que momento, durante esse "atendimento" entre aplicativo e usuário, acontece a identificação das necessidades específicas do mesmo? Muitas vezes o usuário não percebe que é seu direito não estar naquela situação de vulnerabilidade. Embora viabilize praticidade no acesso aos serviços para parte da população, também exclui indivíduos nas suas mais variadas situações, como os sem acesso à internet ou com baixo conhecimento digital.

Essa transformação busca reduzir o papel do Estado e transferir responsabilidades para o cidadão. No contexto da assistência social, essa transferência se manifesta na crescente obrigação dos cidadãos utilizarem plataformas digitais para acessar benefícios e serviços em que a mediação deveria ser feita pelos(as) assistentes sociais, trazendo-os como dispensáveis quando, na verdade, são essenciais. Trata-se do repasse da responsabilidade do que é dever do Estado para o indivíduo, dentro da lógica neoliberal de individualização das demandas sociais e responsabilização dos sujeitos, como se cada pessoa fosse unicamente responsável por garantir seus próprios direitos, independentemente das barreiras estruturais que enfrenta.

De acordo com Salgado (2023), os(as) assistentes sociais participaram durante a pandemia como meros utilizadores das plataformas digitais e não como planejadores. Assim como:

> (...) para agravar a situação, as/os técnicas/os desenvolvedoras/es das plataformas digitais encontram-se muito distantes do território vivido das/dos usuárias/os. Como resultado, as plataformas digitais disponibilizadas apresentaram, em sua maioria, linguagem pouco acessível, difícil navegabilidade e pouca – ou nenhuma – possibilidade de comunicação dialógica. E como se tratava de linguagens e tecnologias novas para boa parte das/dos trabalhadoras/es muitas foram/são as dificuldades de acessar, apreender e democratizar as informações para as/os usuárias/os (Salgado, 2023, p. 3 e 4).

A imposição do uso de plataformas digitais afeta a dinâmica entre assistentes sociais e usuários. A interação presencial, essencial para construir vínculos de confiança, identificar violações de direitos e oferecer intervenções, foi substituída por um modelo que privilegia a comunicação virtual. Embora a tecnologia facilite algumas tarefas, ela não consegue replicar a dimensão humana presente no contato direto e isso pode comprometer a compreensão completa das necessidades dos usuários, assim como enfraquecer a viabilização dos direitos sociais.

A substituição do contato presencial pelo digital coloca em risco a universalidade dos direitos para quem dele necessite. Assistentes sociais enfrentam o desafio de adaptar seu trabalho à nova realidade, muitas vezes necessitando intermediar o uso das plataformas digitais pelos usuários, orientando sobre o funcionamento dos aplicativos.

O(a) assistente social assume um novo papel como intermediador digital, auxiliando os usuários a navegar pelas plataformas, desburocratizando o acesso aos serviços para garantir o acesso aos seus direitos. É exigido da categoria novas habilidades, como o domínio das tecnologias e a capacidade de traduzir a linguagem técnica para um público leigo. A exigência dessas novas habilidades não faz parte do processo de formação dos(as) assistentes sociais e, compreendendo a interação dialética entre teoria e prática, não deveriam compor, desta forma, a sua prática. A complexidade dos sistemas geram uma demanda adicional para o(a) assistente social, que precisa dedicar mais tempo ao suporte técnico, sobrecarregando suas funções e comprometendo o tempo dedicado a outras atividades essenciais.

A interação presencial, fundamental para a construção de vínculos, a escuta qualificada e a identificação de necessidades, é afetada pela mediação tecnológica. A distância física pode dificultar a empatia, a compreensão das nuances e a construção de confiança. A padronização dos procedimentos e a centralização das informações nas plataformas digitais podem limitar a autonomia profissional do(a) assistente social, restringindo sua capacidade de intervenção.

A plataformização dos direitos sociais, a exemplo do "*Meu INSS"*, ilustra a modernização e digitalização dos serviços públicos. Embora possa parecer promissora em termos de agilidade, essa transformação apresenta limites importantes.

Além disso, é essencial que os profissionais responsáveis pelas políticas sociais, como os(as) assistentes sociais, sejam ativamente envolvidos no planejamento e desenvolvimento das plataformas digitais. A participação desses profissionais não deveria se restringir ao uso das ferramentas, mas buscar a contribuição para o desenho e a implementação de soluções que atendam às necessidades da população e garantam o acesso aos direitos de forma mais justa.

A plataformização dos direitos sociais, exemplificada pelo aplicativo "*Meu INSS"* e pelo portal Gov.br, tem gerado impactos significativos no acesso aos serviços públicos. Se, por um lado, essa digitalização busca otimizar processos e centralizar informações, por outro, impõe barreiras para parcela da população que não possui familiaridade com tecnologias digitais ou acesso adequado à internet. No caso do Benefício de Prestação Continuada (BPC),

a migração para plataformas digitais se torna um desafio ainda maior em regiões historicamente marcadas por desigualdades estruturais e exclusão digital, como o Nordeste.

A exclusão digital emerge, então, como um dos principais entraves no acesso ao BPC, ampliando as dificuldades enfrentadas por aqueles que mais necessitam deste benefício da política de assistência social. Assim, torna-se essencial discutir como a digitalização afeta a classe que busca acessar este benefício e quais estratégias podem ser adotadas para garantir que o acesso ao benefício não seja comprometido por barreiras tecnológicas.

3.3 Exclusão digital e os entraves no acesso ao BPC: a realidade do Nordeste

O avanço da tecnologia está cada vez mais presente nas mais diversas áreas da vida em sociedade. Contudo, como observado na análise realizada nos capítulos anteriores, há uma parcela significativa da população que não detém meios necessários para acessar e acompanhar estas mudanças, em razão das desigualdades sociais no país. Assim:

> [...] muitas comunidades de baixa renda (inclusive as rurais) têm acesso limitado à Internet de qualidade [ou até mesmo nenhum acesso] e grande parte dos usuários não conseguem aproveitar os benefícios que a tecnologia pode oferecer, por não saberem manusear as ferramentas ou até mesmo por não saberem o fundamental que é a capacidade de ler, interpretar e discernir informações (Bezerra; Lima, 2024, p. 11).

A crescente onda da digitalização dos serviços públicos indica a intensificação dos desafios enfrentados pela população que se encontra à margem desses avanços. O público alvo do BPC sofre diretamente com os impactos desta digitalização. Idosos e pessoas com deficiência, as quais vivem em situação de pobreza e extrema pobreza, estão inseridos na classe da sociedade que enfrenta a exclusão e invisibilidade por parte do Estado. Em razão disso, encontram impasses para efetivamente ter o acesso ao seu benefício.

A exclusão digital se caracteriza como mais uma problemática que resulta do desenvolvimento do capitalismo, fundamentado na manutenção das desigualdades sociais. As consequências desta exclusão são acentuadas à medida que a população excluída, aqueles que mais necessitam da intervenção do Estado para a sua sobrevivência, vai sendo deixada à margem desse avanço e assim perdendo a garantia de efetivação de seus direitos. Esta desigualdade se torna ainda mais evidente quando analisada a capacidade de avanço e uso tecnológico entre as regiões do país, sendo o Nordeste a região com os maiores índices de desconectividade – conforme demonstrou o capítulo anterior deste estudo.

A realidade no atraso desta região se manifesta a partir do subdesenvolvimento do Nordeste, pois, possui fatores estruturais e históricos que influenciam diretamente nessa

problemática. De acordo com Santos *et al.* (2012), a primeira fase da industrialização no país, durante o século XIX, proporcionou mudanças significativas na economia brasileira, modificando o papel do Nordeste nesse contexto, o qual passou de protagonista econômico, durante a força da monocultura açucareira, para coadjuvante, neste novo momento histórico de avanço industrial.

Essa transição marcou a centralização da economia na região Sudeste e o seu rápido e crescente desenvolvimento, sobretudo, em comparação com as demais regiões. Assim, "a partir daí, criou-se [...] uma relação centro-periferia interna à nação, com o Nordeste cumprindo o papel da periferia. A região passou, então, a ser um mero fornecedor de matéria-prima e mão-de-obra para o Sudeste" (Alves Filho, 2003 *apud* Santos *et al.,* 2012, p. 14).

Esse contexto dá início ao ciclo de desigualdades que persistem nesta região até os dias atuais. À medida que a industrialização e o sistema capitalista se fortaleceram no Brasil, a região Nordeste ficou cada vez mais à margem da modernização de forma que, tanto neste recorte histórico, como também atualmente,

> [...] os nordestinos não se beneficiaram/[beneficiam] do desenvolvimento econômico nacional desta fase, implicando no acirramento das desigualdades sociais que, a partir daí, passam a ser muito mais acentuadas nesta região que nas demais do país, quando observadas de modo comparativo (Santos *et al.*, 2012, p. 14).

Nos parâmetros do capitalismo, a falta de infraestrutura e investimento no Nordeste é reflexo da sua suposta baixa capacidade de produtividade e indicador de ganho de lucro no capitalismo. O sudeste comparece como uma das regiões protagonistas para o sistema do capital, uma vez que se destaca no que se refere a investimento, desenvolvimento e figura como detentora dos maiores polos industriais.

As consequências da desvalorização da região Nordeste é visualizada quando analisa-se os impactos que afetam a população nordestina. A falta de investimento, como já analisado anteriormente, possui raízes históricas. Essa desvalorização resultou em impactos, sendo estes:

> A profunda desigualdade social e a concentração de renda são características brasileiras que se exacerbam no Nordeste e confluem para construção do panorama atual dessa região. **Os péssimos indicadores de pobreza, analfabetismo, violência etc., além do baixo rendimento, maior precarização do trabalho e alto nível de dependência dos programas de transferência de renda verificados nessa região são resultantes da forma de inserção do Nordeste na dinâmica capitalista brasileira** (Santos *et al.,* 2012, p. 21, grifo nosso).

Segundo as autoras supracitadas, essas problemáticas na sociedade são parte fundante do capitalismo, pois a formação deste sistema gerou as expressões da questão social como

mecanismo para o seu funcionamento. “Sendo assim, não encontra[m] seu fim nessa sociedade, ou seja, não é possível superá-la[s] sem suprimir esta última” (Santos *et al.*, 2012, p. 3). Face o exposto, não é possível eliminar a exclusão digital, compreendida por nós como uma expressão da questão social, uma vez que o capitalismo se vale da tecnologia para ampliar as desigualdades de classes.

De acordo com dados atualizados disponibilizados pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), o atraso na região Nordeste se destaca em alguns dos indicadores sociais analisados durante o período entre 2012-2023. Ao destacar os marcadores da pobreza e extrema pobreza, mesmo com a redução durante esses onze anos, esses índices se mantêm significativamente elevados no contexto nordestino em comparação com as demais regiões.

É importante analisar os índices de pobreza e extrema pobreza no país e observar a realidade desta região, sobretudo, por levar em consideração que o público alvo do BPC se encontra inserido exatamente nesta camada, a qual é caracterizada por ser a mais “vulnerável” da população. O critério para a concessão do benefício exige que o beneficiário esteja com a renda *per capita* familiar em ¼ do salário mínimo, o que já é um indicador para a situação de pauperização em que este indivíduo está inserido. De acordo com a tabela abaixo, é possível fazer esta análise:

Tabela 4 – Proporção de pessoas, por classes de rendimento domiciliar *per capita* selecionadas, segundo as Grandes Regiões - 2012/2023.

Grandes Regiões	2012	2014	2022	2023
Linha da Pobreza (até US$6,85 PPC 2017)				
Brasil	34,7	30,8	31,6	27,4
Norte	51,9	48,1	46,2	38,5
Nordeste	56,3	50,6	51,0	47,2
Sudeste	23,9	20,9	23,0	18,4
Sul	19,4	16,1	17,1	14,8
Centro-Oeste	26,1	22,8	21,3	17,8
Linha da Extrema Pobreza (até US$2,15 PPC 2017)				
Brasil	6,6	5,2	5,9	4,4
Norte	11,2	9,1	8,0	6,0
Nordeste	14,2	10,8	11,8	9,1

Sudeste	3,0	2,5	3,3	2,5
Sul	2,1	1,6	5,2	1,7
Centro-Oeste	2,3	2,1	2,8	1

Elaboração própria
Fonte: IBGE, 2024.

A tabela anterior traz os resultados da análise realizada pelo IBGE entre 2012 a 2023. Os dados apontam a situação da pobreza e extrema pobreza nas grandes regiões do país. O instituto responsável pela pesquisa levou em consideração as linhas de pobreza do Banco Mundial que definem como pobres as pessoas que vivem com menos de 6,85 dólares por dia e as extremamente pobres aquelas que vivem com menos de 2,15 dólares diários (IBGE, 2024).

> A pobreza monetária refere-se [...] à insuficiência de rendimentos das famílias para a provisão de seu bem-estar. Em sociedades capitalistas e altamente urbanizadas, o nível de recursos monetários que uma família dispõe torna-se um importante meio de obtenção de bens e serviços capazes de conferir qualidade de vida. Nesse contexto, é considerado pobre aquele que não possui rendimentos suficientes para manutenção de sua subsistência de acordo com algum critério monetário estabelecido. As pessoas são, então, classificadas em relação às chamadas linhas de pobreza, podendo estar abaixo (pobres) ou acima delas (não pobres) (IBGE, 2024, p. 54).

A análise aponta os índices de pobreza e extrema pobreza no país entre 2012 até 2023. Durante este período o Nordeste liderou os índices com os maiores percentuais nesses marcadores sociais (IBGE, 2024). Essa condição reflete a falta de investimento e infraestrutura que assola essa região, em que, a partir do contexto histórico é possível observar que as limitações estruturais da região Nordeste provocam a continuidade de ciclos de desigualdades e exclusão social que se intensificam e se ampliam cada vez mais com o passar do tempo. Estamos cientes que demarcar a pobreza por um viés unicamente monetário é insuficiente, uma vez que entendemos que a pobreza por um viés multidimensional, funcional à lógica de reprodução do capitalismo. Quando, neste estudo, nos referimos a pobreza a partir do seu aspecto monetário, é unicamente para estabelecer uma análise a partir dos dados disponíveis, bem como para melhor articular com o benefício em estudo (o qual possui a demarcação de corte de renda).

Antes de prosseguirmos com a discussão, é importante fazer uma ressalva com base nos dados apresentados nesta tabela. Desde 2016, com "um golpe jurídico-parlamentar-midiático, camuflado como um processo democrático de impeachment da presidenta Dilma Rousseff" (Braga, 2020 *apud* Nascimento *et al.*, 2024, p. 6) Michel Temer tornou-se presidente e a partir do seu governo, orientado por práticas ultraneoliberais, o país vem sofrendo com o desmonte das políticas sociais.

No ano de 2022, durante o governo Bolsonaro, essas práticas foram consolidadas. Sua orientação ultraneoliberal aprofundou as desigualdades sociais no Brasil, especialmente com o avanço da pobreza e da extrema pobreza como observado na tabela 4. A adoção de políticas contrarreformistas, centradas no ajuste fiscal, resultou na redução da intervenção do estado em áreas estratégicas, como o tripé da Seguridade Social, dessa forma, comprometendo direitos fundamentais historicamente conquistados. Com um exemplo prático,

> (...) através de Emendas Constitucionais, programas e ações, o Governo Bolsonaro aprofundou a ofensiva ultraneoliberal, por exemplo, através da Emenda Constitucional 103, que regulamentou a contrarreforma da Previdência Social, disponibilizando-a à especulação dos capitais privados; promovendo ampla expropriação dos direitos dos trabalhadores, permitindo, conforme Lopes da Silva (2021, p.11), '[...] privatizar a gestão dos benefícios não programados do RGPS e a gestão dos novos planos de previdência complementar a serem criados para os servidores públicos' e, enfim, restringindo o acesso da classe trabalhadora e favorecendo o capital financeiro (Nascimento *et al.*, 2024, p. 11).

Além disso, com o objetivo de comprometer a responsabilidade estatal e o princípio universal da assistência social como direito de cidadania e dever do Estado "os Governos ultraneoliberais de Temer e Bolsonaro atacaram diretamente o SUAS, o desfinanciando e ameaçando seu desmonte e transferência para ações filantrópicas" (Nascimento *et al.*, 2024, p. 11). Essa lógica de desmonte do Estado, justificada pelo discurso de equilíbrio fiscal, negligenciou, sobretudo, as necessidades da classe que vive à margem da sociedade, acentuando o processo de exclusão social e fragilizando ainda mais a rede de proteção social. Nesta análise é possível constatar que, em vez de promover justiça social, os governos ultraneoliberais priorizam interesses econômicos em detrimento da dignidade humana e da cidadania.

Nos dias atuais a exclusão digital é uma forma de desigualdade social na sociedade da informação, que amplia as dificuldades enfrentadas pela população pobre do país que não tem meios para acessar os recursos digitais, sobretudo, a internet. Cada vez mais essa realidade tem contribuído para a crescente desigualdade social do Brasil, uma vez que a exclusão digital é resultante da exclusão social, visto que àqueles que são excluídos são diretamente impedidos de acompanhar o avanço tecnológico do país (Almeida *et al*., 2005).

Essa forma de exclusão é um fator presente em índices que se destacam na região Nordeste, em razão das desigualdades estruturais do país que refletem no subdesenvolvimento econômico e a falta de infraestrutura desta região. Estes fatores se mostram relevantes no tocante à limitação ao acesso à conectividade dos nordestinos, os quais enfrentam a ampliação das formas de segregação social e se encontram à margem do uso das tecnologias e da internet.

De acordo com a análise realizada no tópico 2.2 do capítulo 2 desta produção, o qual traz dados atuais sobre a conectividade do país, a região Nordeste possui destaque negativo quando se refere ao acesso à internet e ao uso de mecanismos digitais, possuindo os menores índices de conectividade.

A tabela 1 do capítulo supramencionado evidenciou o percentual de "Domicílios com acesso a internet no Brasil nos anos de 2022 e 2023" com base nas grandes regiões do país. Neste cenário o Nordeste aparece com os menores percentuais, sendo a região rural com 80,0% do acesso e a região urbana com 91,7%. Ao considerar o total de acesso, o Nordeste encontra-se com 89,1%, sendo estes os menores valores em comparação às demais regiões.

A tabela 3 mostrou o percentual de "Acesso a internet no Brasil através da conexão banda larga por situação de domicílio", também levando em consideração as grandes regiões. Neste caso, assim como a tabela 1, o Nordeste também possui os menores índices. Ao se tratar da banda larga fixa, a região possui apenas 58,7% de conectividade e quando se trata da banda larga móvel, o índice encontra-se em 68,2% de acesso.

Esses índices sinalizam apenas uma parcela dos marcadores que demonstram o atraso que a região Nordeste enfrenta em seu desenvolvimento, estando sempre atrás das outras regiões em termos de desenvolvimento. Este contexto impacta diretamente na vida dos nordestinos que vivem à margem do avanço da sociedade, enfrentando dificuldades expressivas quanto ao acesso a efetivação de seus direitos básicos, como saúde, educação, moradia etc. E, consequentemente, necessitando da intervenção do Estado para a sua sobrevivência.

A partir deste momento, analisaremos a dificuldade de acesso ao BPC pelos nordestinos. A discussão realizada até este momento procurou enfatizar o cenário de desigualdades que se mantém na região Nordeste e como essa população segue enfrentando ciclos de desigualdades e exclusão que afetam o acesso a seus direitos essenciais.

No que se refere ao BPC, de acordo com informações disponibilizadas pelo portal de transparência do governo federal no site *gov.br*, o Nordeste é a segunda região que concentra o maior número de beneficiários do programa (Brasil, 2025), como consta na tabela abaixo.

Tabela 5 – Quantidade de beneficiários do Benefício de Prestação Continuada por Grandes Regiões do Brasil em 2025

Região	Total de Beneficiários do BPC
Norte	587.535

Nordeste	1.933.548
Sudeste	2.009.909
Sul	568.808
Centro-Oeste	477.568

Elaboração própria
Fonte: Brasil, 2025

Quantitativamente, o Nordeste fica atrás somente da região Sudeste (a qual possui o maior quantitativo populacional do país). Contudo, quando este dado é analisado proporcionalmente em relação ao quantitativo da população[12], o Nordeste lidera o acesso ao BPC, conforme demonstra tabela a seguir:

Tabela 6 – Porcentagem da população beneficiada pelo Benefício de Prestação Continuada por Grandes Regiões do Brasil em 2025

Região	% da população beneficiada pelo BPC
Norte	3,15%
Nordeste	3,39%
Sudeste	2,27%
Sul	1,83%
Centro-Oeste	2,80%

Elaboração própria
Fonte: Calculado a partir de dos dados da tabela 5 em relação às estimativas da população residente no Brasil em 2024[13]

A concentração de beneficiários do BPC evidencia a alta procura dos nordestinos por benefícios assistenciais para garantir a sua sobrevivência neste sistema que mantém e reproduz desigualdades sociais, sobretudo, nas regiões desvalorizadas e esquecidas pelo Estado.

Com um número expressivo de usuários do programa, é necessária uma estrutura que possibilite o acesso dos nordestinos ao seu direito de acessar o benefício. Contudo, o que se observou nos dados analisados anteriormente, foi o aumento dos desafios enfrentados por essa população, em razão da permanência dos altos índices de desigualdades sociais e econômicas,

[12]De acordo com a Coordenação de População e Indicadores Sociais (COPIS), do IBGE, as regiões do Brasil possuem o quantitativo de residentes destacado a seguir: Norte (18.669.345); Nordeste (57.112.096); Sudeste (88.617.693); Sul (31.113.021); Centro-Oeste (17.071.595).
[13]As estimativas da população residente no Brasil em 2024, podem ser acessadas pelo link a seguir: https://ftp.ibge.gov.br/Estimativas_de_Populacao/Estimativas_2024/estimativa_dou_2024.pdf

as quais são agravadas atualmente pela exclusão digital, o que perpetua ciclos de exclusão social e demonstra a dificuldade de acesso e efetivação dos direitos sociais, principalmente, com a crescente onda de plataformização dos serviços públicos.

A digitalização dos serviços públicos, embora represente um avanço na administração estatal, impõe desafios adicionais para aqueles que não possuem os recursos tecnológicos ou conhecimentos necessários para acompanhar essas transformações. No caso do Benefício de Prestação Continuada (BPC), essas dificuldades se traduzem em obstáculos concretos para idosos e pessoas com deficiência que residem no Nordeste, onde a exclusão, precariedade na infraestrutura digital e a baixa escolaridade dificultam ainda mais a obtenção do benefício.

Como evidenciado anteriormente, o Nordeste apresenta os menores índices de conectividade do país. Muitas famílias que se enquadram nos critérios do BPC não possuem acesso regular à internet ou dispositivos adequados para acessar os sistemas digitais do governo. Dessa forma, a digitalização dos serviços públicos, embora apresentada como um avanço, tem se tornado mais um obstáculo para a população nordestina que depende desses benefícios. Nesse sentido, Jesus (2022, p. 13) ressalta:

> Tendo em vista as características do Brasil, um país de economia periférica e dependente, marcado pela desigualdade social, **o acesso aos benefícios e serviços do INSS, apenas pelos canais remotos, representa uma barreira praticamente intransponível, para os que não podem contar com auxílio de terceiros.** Os trabalhadores segurados da previdência social são, majoritariamente de baixa renda, possuem reduzida escolaridade e fazem parte do contingente de excluídos social e digitalmente (Jesus, 2022, p. 13, grifo nosso).

No Nordeste, essa situação se torna ainda mais evidente, uma vez que a limitação de infraestrutura e a ausência de suporte adequado dificultam significativamente o acesso ao BPC. A exigência de um processo inteiramente digital desconsidera as dificuldades enfrentadas por grande parte da população, ampliando as barreiras já impostas pela desigualdade social e econômica.

Mesmo para aqueles que conseguem acesso à internet, a baixa familiaridade com o ambiente digital representa um grande desafio. O preenchimento de formulários *online*, a necessidade de anexar documentos e navegar por sistemas burocráticos se tornam barreiras intransponíveis para aqueles com pouca ou nenhuma experiência tecnológica. De acordo com Jesus (2022, p. 05), esse processo reflete um movimento que, além de transferir ao cidadão a responsabilidade por acessar e gerenciar seus próprios direitos, captura e utiliza os dados armazenados nas bases governamentais para estruturar políticas sociais sob uma lógica contrarreformista, que individualiza os problemas sociais e isenta o Estado de sua responsabilidade.

Diante do que foi exposto, fica evidente que a digitalização dos serviços públicos, em vez de facilitar o acesso a direitos a todos, como alegado pela proposta da plataforma "*Meu INSS"*, tem aprofundado desafios. No Nordeste, onde o acesso a conectividade é limitada e grande parte da população tem pouca familiaridade com o ambiente digital, exigir que o BPC seja solicitado apenas por meio eletrônico significa criar mais barreiras para quem já enfrenta inúmeras dificuldades.

O aplicativo "*Meu INSS"* e a plataformização dos direitos sociais, embora se proponha a melhorar a vida de todos que dele necessitam, acaba por excluir ainda mais os cidadãos que não possuem o suporte necessário para navegar por sistemas digitais. Sem uma infraestrutura adequada e sem suporte técnico, muitos beneficiários não conseguem sequer concluir o pedido ou resolver pendências, o que reforça a exclusão. Esse cenário mostra a urgência de medidas que levem em conta as diferenças regionais e garantam que a tecnologia sirva para ampliar o acesso, e não restringi-lo ainda mais.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo analisou o impacto da exclusão digital na região Nordeste e os entraves que essa exclusão provoca quanto ao acesso ao Benefício de Prestação Continuada, realizado através da plataforma "Meu INSS". A pesquisa procurou evidenciar as principais dificuldades enfrentadas pelos requerentes, considerando fatores como aspectos estruturais da sociedade brasileira que influenciam a desigualdade regional, na falta de infraestrutura da região que reflete na limitação do acesso a mecanismos digitais e à internet, a fim de compreender as causas que limitam a efetividade do acesso ao benefício.

Nesta perspectiva, o estudo partiu do contexto histórico que aborda o avanço da tecnologia na sociedade e as mudanças no propósito da sua utilização ao longo do tempo. A análise considerou os primeiros registros da tecnologia que surgiu a partir da capacidade ontológica do ser humano em transformar o ambiente para atender unicamente às suas necessidades. Tornou-se evidente que com o passar do tempo, as técnicas evoluíram, impulsionadas por descobertas e inovações. Desde a criação do fogo até os sistemas tecnológicos complexos da contemporaneidade, essas transformações provocaram mudanças nas estruturas sociais, econômicas e culturais, contribuindo para novas dinâmicas de interação e produção.

A ascensão do capitalismo no cenário mundial provocou a intensificação das desigualdades sociais, visto que para a existência deste sistema essa condição de disparidade é essencial. Observamos que, neste contexto, a tecnologia deixou de atender somente às necessidades básicas do ser humano e passou a ser um importante instrumento para o capital de aumento da produtividade e ampliação das desigualdades sociais, visto que neste sistema a distribuição dos recursos produzidos é desproporcionalmente concentrada nas mãos de uma minoria, enquanto a grande maioria da população continua excluída do acesso a esses recursos. Dessa forma, os mecanismos digitais que possuem altos valores econômicos não são acessíveis para todos da mesma forma.

No Brasil, observamos que a construção social foi influenciada por fatores históricos econômicos que moldaram as desigualdades estruturais presentes até hoje. Durante a discussão realizada neste estudo, foi possível analisar que a região Nordeste tem sido marcada por um contexto histórico de desigualdades, que mantém ciclos de exclusão social onde as condições socioeconômicas dos nordestinos dificultam a sua sobrevivência. Essa realidade é resultado da influência capitalista que concentra seus investimentos em regiões com polos industriais desenvolvidos. Essa conjuntura demonstra as principais causas da continuidade da

condição de pobreza da região Nordeste, que sofre com a invisibilidade perante o Estado, o qual negligencia as necessidades básicas da população. A falta de investimento e infraestrutura contribuem para a exclusão dos nordestinos e os deixam à margem dos avanços que ocorrem no resto do país, o que reflete as desigualdades regionais e o ciclo de pobreza que perpetua nesta região. Esse contexto é refletido nos baixos índices de conectividade pelos nordestinos, o que contribui com a ampliação da exclusão digital.

No que se refere à trajetória do Benefício de Prestação Continuada, foi possível analisar que as mudanças no acesso ao longo do tempo, com a implementação de critérios cada vez mais restritivos, contribuíram para a dificuldade de acesso por uma parcela significativa da população que, apesar de não estar inserida nesses critérios rigorosos, precisam do benefício para a sua subsistência. Para além disso, essas exigências mais rigorosas, aliada à digitalização do processo de solicitação que ocorre atualmente, dificultou ainda mais a inclusão de pessoas que não têm acesso pleno à tecnologia, ou não possuem o entendimento necessário para utilizar plataformas digitais. Esse contexto resultou em uma exclusão digital que agrava as desigualdades sociais, especialmente entre idosos, pessoas com deficiência e moradores de áreas mais remotas, o que limita o acesso ao BPC.

A crescente onda de plataformização dos serviços oferecidos pela administração pública traz à tona a problemática da digitalização dos direitos sociais que, embora busque modernizar e tornar mais eficientes os processos, acaba por aprofundar desigualdades já existentes. Essa realidade coloca em risco a universalidade dos direitos sociais, já que a transformação digital, em vez de promover a inclusão, acaba reforçando a exclusão de uma parcela significativa da população, que não consegue usufruir de seus direitos de maneira plena.

A migração do acesso aos direitos sociais para o meio digital reflete essa contradição. Em tese, a digitalização poderia ser um facilitador, mas na prática, tem se tornado mais uma barreira para aqueles que dependem do Estado. Se o objetivo fosse realmente democratizar o acesso aos direitos, a digitalização viria acompanhada de políticas robustas de inclusão digital, infraestrutura tecnológica acessível e suporte adequado. No entanto, o que se observa é a transferência da responsabilidade para o indivíduo, que agora precisa lidar sozinho com um sistema que não foi pensado para acolhê-lo.

Diante disso, muitos requerentes têm buscado alternativas para driblar a burocracia institucional e a falta de condições variadas, como limitações econômicas, baixo letramento digital e até barreiras arquitetônicas. Recorrendo à contratação de intermediários, geralmente

advogados, para conduzir o processo de solicitação de benefícios como o BPC. Essa prática evidencia não só a falha do Estado em garantir o acesso pleno aos direitos sociais, mas também a crescente mercantilização dos serviços públicos, transformando direitos básicos em fontes de lucro para o setor privado, quando deveriam ser acessíveis de forma gratuita e universal.

Esse cenário reforça a lógica neoliberal de enfraquecimento do papel do Estado e responsabilização do indivíduo. A ideia de que basta disponibilizar a tecnologia e que, a partir disso, todos terão condições de acessar os serviços públicos ignora as desigualdades estruturais e aprofunda a exclusão. Ao invés de o Estado se fortalecer na garantia dos direitos, ele se afasta, reduzindo sua presença nos atendimentos presenciais e desconsiderando as dificuldades enfrentadas pela população.

Diante do exposto, ao longo deste estudo, ficou evidente que a relação entre tecnologia e capitalismo não se desenvolveu de maneira neutra, muito menos igualitária. A evolução tecnológica, ao invés de promover benefícios de forma equitativa, tornou-se um instrumento de ampliação das desigualdades já presentes na sociedade. No Brasil, essa realidade é ainda mais acentuada, visto que o acesso à internet e a outros recursos digitais segue sendo um privilégio para determinados grupos, enquanto outros permanecem à margem dessa transformação.

O fenômeno da exclusão digital, analisado neste trabalho, configura-se como mais uma expressão da questão social. A concentração de renda, a precarização do trabalho e o limitado investimento em infraestrutura impactam diretamente a capacidade da população mais vulnerável de acessar e utilizar tecnologias que hoje são fundamentais para o exercício da cidadania. No caso específico do Nordeste, a herança de um modelo econômico baseado na exploração e na dependência externa contribuiu para a permanência de um cenário de carências estruturais, dificultando ainda mais a inclusão digital.

Dessa forma, discutir a exclusão digital não é apenas falar sobre acesso à internet ou dispositivos tecnológicos, mas compreender como a estrutura social impede que determinados grupos usufruam dos seus direitos. A falta de conectividade e de alfabetização digital se torna mais um obstáculo para aqueles que já enfrentam dificuldades no acesso aos seus direitos essenciais, como assistência social, educação e saúde. Assim, o debate sobre inclusão digital deve ir além de somente atingir a necessidade da disponibilização de tecnologia. É necessário um debate sobre transformação social que considere também as desigualdades históricas e impostas pelo sistema capitalista que tornam esse acesso restrito e desigual.

Não se trata de ser contra a tecnologia ou a plataformização dos direitos sociais, tampouco de rejeitar os avanços que a digitalização pode trazer na garantia de direitos. O que se questiona neste estudo é a forma como esse processo tem sido conduzido, priorizando um modelo que minimiza ou até elimina a interação humana e profissional no atendimento à população que mais necessita.

O(a) assistente social desempenha um papel fundamental na mediação entre os indivíduos e o acesso aos seus direitos, e a simples digitalização dos serviços não pode substituir a escuta qualificada, a análise da realidade social e o acompanhamento adequado dos usuários. Assim, deixamos como direcionamentos para futuras pesquisas a necessidade de investigar formas de integrar a tecnologia com a atuação profissional do(a) assistente social, de forma a garantir que a digitalização não seja uma barreira na atuação deste profissional, mas sim uma ferramenta complementar que contribua para a efetividade e a ampliação dos serviços.

A plataformização dos direitos sociais, quando feita sem considerar a complexidade das demandas e sem estrutura suficiente para garantir sua efetividade, desconsidera a realidade da exclusão digital o que, em vez de facilitar o acesso aos direitos, cria novos obstáculos a serem enfrentados por aqueles que mais necessitam da intervenção do Estado para a sua subsistência. Por isso, é essencial que a digitalização dos serviços venha acompanhada de estratégias que garantam acessibilidade, suporte técnico e, principalmente, a manutenção do atendimento humanizado, para diminuir os obstáculos encontrados e ampliar a efetivação dos direitos sociais.

Consideramos que no capitalismo, em alguma medida, as desigualdades sociais sempre irão existir, haja vista que são necessárias para a manutenção do sistema. Assim, a disponibilização da tecnologia não garante que os direitos sociais sejam efetivamente concretizados. Nossa análise se propôs a ir além do acesso a dispositivos ou à internet, pois, dentro da lógica capitalista, aqueles que mais necessitam do Estado são justamente os que enfrentam os maiores desafios para acessá-lo. Em vez de um acesso facilitado, essas pessoas encontram barreiras burocráticas, técnicas e estruturais que as obrigam a lutar continuamente por aquilo que já deveria ser assegurado.

Embora os direitos sociais existam e as políticas públicas sejam formuladas para garanti-los, a forma como o sistema capitalista se estrutura impede que sejam plenamente concretizados. Em um modelo que prioriza a acumulação de riqueza e a manutenção da desigualdade como parte essencial de sua dinâmica, o acesso a direitos básicos se torna

restrito, condicionado a critérios cada vez mais rígidos e a processos que, muitas vezes, funcionam como instrumentos de exclusão.

Dessa forma, apesar da implementação de políticas públicas que visem promover a inclusão digital, as desigualdades estruturais estão profundamente enraizadas e fazem parte das dinâmicas econômicas e sociais do sistema capitalista. À vista disso, a concentração de riqueza nas mãos de uma minoria perpetua o acesso desigual aos recursos, o que contribui para a continuidade das formas de desigualdade e permanência dos desafios contínuos para a construção de uma sociedade verdadeiramente igualitária. Mesmo que medidas de inclusão social e digital possam reduzir as disparidades em certa medida, elas não são suficientes para romper com a lógica que sustenta essas desigualdades.

Com esse estudo, reafirma-se a necessidade de repensar o modelo de digitalização dos serviços públicos. A tecnologia não pode ser tratada como um fim em si mesma, mas como um meio ou um dos meios para garantir o acesso aos direitos sociais. Sem políticas que assegurem acessibilidade, suporte e mediação profissional, a digitalização continuará a servir como mais um filtro excludente.

Retomar a pergunta que orientou esta pesquisa, se o uso da internet como meio de acesso ao BPC tem, de fato, garantido esse direito aos usuários, nos leva a uma constatação importante: a digitalização, tal como foi implementada, não tem cumprido esse propósito. Embora o discurso oficial apresente a tecnologia como um avanço capaz de ampliar o acesso e modernizar os serviços públicos, a realidade observada, especialmente na região Nordeste, revela um cenário de exclusão ainda mais profundo.

Os dados apresentados ao longo do trabalho mostram que o acesso à internet continua sendo limitado em diversas localidades e que a exigência de habilidades digitais, aliada à falta de suporte técnico e humano, tem afastado do benefício justamente os sujeitos que mais necessitam dele. O que se nota, portanto, é que a tecnologia, ao invés de facilitar, se torna mais um obstáculo, reforçando desigualdades históricas e estruturais.

Nesse sentido, é possível afirmar que a utilização da internet como via prioritária para acessar o BPC não tem se mostrado efetiva, especialmente quando se considera o contexto socioeconômico da população nordestina. A forma como esse processo foi conduzido demonstra uma fragilidade do Estado em garantir direitos de forma equitativa, delegando responsabilidades ao indivíduo e ignorando as múltiplas barreiras que ele enfrenta. O resultado é uma política pública que, em vez de promover a inclusão, acaba por restringi-la ainda mais.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Lília Bilati de; PAULA, Luiza Gonçalves de; CARELLI, Flávio Campos; OSÓRIO, Tito Lívio Gomes; GENESTRA, Marcelo. **O Retrato da Exclusão Digital na Sociedade Brasileira.** *Revista de Gestão da Tecnologia e Sistemas de Informação*. Vol. 2, p. 55-57, 2005. Disponível em:https://www.scielo.br/j/jistm/a/7BZxyCX73JT9tJbBmsbfZ8w/abstract/?lang=pt. Acesso em: 06 mar. 2025.

BEZERRA, Pedro Henrique Almeida; LIMA, Jayanne Kely Oliveira. **Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) e o desmonte das políticas sociais**: reflexões sobre os desafios da plataforma Meu INSS. *Temporalis*, v. 24, n. 48, p. 268–284, 2024. DOI https://doi.org/10.22422/temporalis.2024v24n48p268-284. Disponível em: https://periodicos.ufes.br/temporalis/article/view/46142. Acesso em: 10 jan. 2025.

BOSCHETTI, Ivanete. **Seguridade Social no Brasil**: conquistas e limites à sua efetivação. In: CFESS – Conselho Federal de Serviço Social (org.). Serviço Social: direitos sociais e competências profissionais. Brasília: CEAD/Ed. UnB, 2009. Disponível em: https://portalidea.com.br/cursos/bfdaa6c0ecd6e9f622631979427c5a5a.pdf. Acesso em: 10 jan. 2025.

BRASIL. Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993. Dispõe sobre a organização da Assistência Social e dá outras providências. **Diário Oficial da União, Brasília**, DF, 1993. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8742.htm. Acesso em: 15 jan.2025.

BRASIL. Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014. Dispõe sobre o marco civil da internet e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 2014. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/l12965.htm. Acesso em: 15 dez. 2024.

BRASIL. Ministério da Previdência Social. Instituto Nacional do Seguro Social**. INSS Digital**: uma nova forma de atender. Brasília, DF: INSS, 2019. Disponível em: http://repositorio.enap.gov.br/handle/1/4144. Acesso em: 12 abr. 2025.

BRASIL. Lei nº 13.982, de 2 de abril de 2020**.** Dispõe sobre o auxílio emergencial de proteção social no enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus (COVID-19). **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 2020. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/%5C_ato2019-2022/2020/Lei/L13982.htm. Acesso em: 20 set. 2024.

BRASIL. **Lei nº 14.176, de 22 de junho de 2021**. Altera dispositivos da Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS), relativos ao Benefício de Prestação Continuada. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/L14176.htm. Acesso em: 10 abr. 2025.

BRASIL. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). **Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua***:* Acesso à Internet e à televisão e posse de telefone móvel celular para uso pessoal em 2023. Rio de Janeiro, 2024. Disponível em: https://biblioteca.ibge.gov.br/index.php/biblioteca-catalogo?view=detalhes&id=2102107.

Acesso em: 20 out. 2024.

BRASIL. Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos. **Gov.br é a página de governo mais acessada do mundo, 2024**. Disponível em: https://www.gov.br/governodigital/pt-br/noticias/gov-br-e-a-pagina-de-governo-mais-acessada-do-mundo. Acesso em: 15 jan. 2025.

BRASIL. **Plataforma Meu INSS bateu a marca de 830,8 milhões de acessos em 2024**. Agência Brasil, 2025. Disponível em: https://agenciagov.ebc.com.br/noticias/202501/plataforma-meu-inss-bateu-a-marca-de-830-8-milhoes-de-acessos-em-2024. Acesso em: 12 abr. 2025.

BRASIL. **Portal da Transparência Controladoria-Geral da União, 2025.** Disponível em: https://portaldatransparencia.gov.br/beneficios. Acesso em: 08 mar. 2025.

BRETAS, Tatiana. **Capitalismo dependente, neoliberalismo e financeirização das políticas sociais no Brasil**. *Temporalis*, Brasilia (DF), ano 17, n.34, jul/dez. 2017. Disponível em: https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6242356. Acesso em: 23 mar. 2025.

BRUMMER, Anita. **Previdência social rural e gênero**. *Sociologias*, Porto Alegre, nº 7, p. 50-81, jan/jun 2002. DOI https://doi.org/10.1590/S1517-45222002000100003. Disponível em: https://www.scielo.br/j/soc/a/RjHdp4QzNsZbPT6MqnsGDDt/?lang=pt. Acesso em: 20 jan. 2025.

COSTA, João Bosco Araújo da.; RODRIGUES, Antonia Zeneide. **As Tecnologias De Informação E Comunicação Na Era Da Informação**. Repositório Institucional UFS. Anais do I Seminário Nacional de Sociologia da UFS. Sergipe, p. 640-657, abr. 2016. Disponível em: https://ri.ufs.br/jspui/handle/riufs/12885. Acesso em: 18 set. 2024.

NASCIMENTO, Karla Queiroz do; MESQUITA, Hellem Vitória Alves de; SILVA, Maria Sabryna Lucena da; SILVA, Sandriely Maria Oliveira; SILVA, Sheyla Suely de Souza. **Assistência Social e enfrentamento à pobreza nos governos Temer e Bolsonaro**. Anais do XVIII Encontro Nacional de Pesquisadores em Serviço Social, 10-14 dez. 2024. ISSN 2965-2499. Disponível em: https://www.abepss.org.br/enpess-anais/public/arquivos/2024/oral/02197.pdf. Acesso em: 13 abr. 2025.

NOVAES, Henrique Tahan; DAGNINO, Renato. **O Fetiche Da Tecnologia**. *Revista Org & Demo*, Marília, São Paulo, v. 5, n. 2, p. 189–210, 2022. DOI: 10.36311/1519-0110.2004.v5n2.411 Disponível em: https://revistas.marilia.unesp.br/index.php/orgdemo/article/view/411. Acesso em: 11 abr. 2025.

FERNANDES, Florestan. **A integração do Nego na Sociedade de Classes**. 6º. ed. São Paulo: Editora Globo, 2008.

FURTADO, Celso. **Formação econômica do Brasil**. 32ª. ed. São Paulo: Companhia das Letras, 2005.

GONÇALVES, Marcelo Coelho. **Exclusão Digital Na Era Da Inclusão Digital**. Monografia (Especialista em Gestão Estratégica da Informação) - Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais, 2013. Disponível em: http://hdl.handle.net/1843/BUBD-9E9EH. Acesso em: 17 set. 2024.

GONZALEZ, Lauro; ARAUJO, Marcelo. **Digitalização e o perigo do retrocesso no Bolsa Família**. Folha de São Paulo, 2021. Disponível em: https://www1.folha.uol.com.br/opiniao/2021/02/digitalizacao-e-o-perigo-do-retrocesso-no-bolsa-familia.shtml. Acesso em: 10 mar. 2024.

GROSSI, Márcia Gorett; COSTA, José Wilson da; SANTOS, Ademir José dos. **A Exclusão Digital**: O Reflexo Da Desigualdade Social no Brasil. Nuances: estudos sobre Educação, Presidente Prudente, SP, v. 24, n. 2, p. 68-85, maio/ago. 2013. DOI https://doi.org/10.14572/nuances.v24i2.2480. Disponível em: https://revista.fct.unesp.br/index.php/Nuances/article/view/2480. Acesso em: 05 ago. 2024.

IAMAMOTO, Marilda Villela. **Mundialização do capital, "questão social" e Serviço Social no Brasil**. *Revista Em Pauta:* teoria social e realidade contemporânea, [S. l.], n. 21, p. 117–140, 2009. Disponível em: https://www.e-publicacoes.uerj.br/revistaempauta/article/view/9. Acesso em: 21 set. 2024.

IBGE – INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **IBGE divulga o rendimento domiciliar per capita e o coeficiente de desequilíbrio regional de 2023**. Agência de Notícias IBGE, 2023. Disponível em: https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-sala-de-imprensa/2013-agencia-de-noticias/releases/40201-ibge-divulga-o-rendimento-domiciliar-per-capita-e-o-coeficiente-de-desequilibrio-regional-de-2023. Acesso em: 20 out. 2024.

IBGE – INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Em 2022, streaming estava presente em 43,4% dos domicílios com TV**. Agência de Notícias IBGE, 2023. Disponível em: https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/38306-em-2022-streaming-estava-presente-em-43-4-dos-domicilios-com-tv. Acesso em: 02 ago. 2024.

IBGE – INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Síntese de indicadores sociais***:* uma análise das condições de vida da população brasileira: 2024 / IBGE, Coordenação de População e Indicadores Sociais. Rio de Janeiro: IBGE, 2024. Disponível em: https://biblioteca.ibge.gov.br/index.php/biblioteca-catalogo?view=detalhes&id=2102144. Acesso em: 04 mar. 2025.

JESUS, Edivane de. **As TICs na operacionalização e acesso às políticas sociais**: o caso do INSS-Digital. Anais do XVII Encontro Nacional de Pesquisadores em Serviço Social, v. 27, 2022. Disponível em: https://www.abepss.org.br/enpess-anais/public/arquivos/mesa_0764_0002.pdf. Acesso em: 02 fev. 2025.

JESUS, Julio Cesar Lopes de; LOPES, Flavia Augusta Santos de Melo. **Contrarreforma e assistência social: condicionalidades para o BPC na Lei 14.176/21**. *Revista Praia*

Vermelha, Rio de Janeiro, v. 34, n. 01, p. 12–36, 2024. Disponível em: https://revistas.ufrj.br/index.php/praiavermelha/article/view/61900. Acesso em: 10 abr. 2025.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **Pesquisa Socia**l: teoria, método e criatividade. Petrópolis, Vozes, 2002

MOURA, Luzia Menegotto Frick de; LUCIANO, Edimara Mezzomo; PALACIOS, Rosiane Alves; WIEDENHÖFT, Guilherme Costa. **Exclusão Digital em processos de Transformação Digital***:* uma revisão sistemática de literatura. *Revista Gestão.Org*, Rio Grande do Sul, V. 18, Edição 2, p. 198-213, jul/dez, 2020. DOI https://doi.org/10.51359/1679-1827.2020.249417. Disponível em:https://periodicos.ufpe.br/revistas/gestaoorg/article/view/249417. Acesso em: 20 set. 2024.

NETTO, José Paulo. **Desigualdade, pobreza e Serviço Social**. *Revista Em Pauta*: teoria social e realidade contemporânea, [S. l.], n. 19, p. 135–170, 2009. Disponível em: https://www.e-publicacoes.uerj.br/revistaempauta/article/view/190. Acesso em: 21 set. 2024.

NETTO, José Paulo. **Introdução ao estudo do método de Marx**. São Paulo: Expressão Popular, 2011.

NOVAES, Henrique Tahan; DAGNINO, Renato. **O Fetiche da Tecnologia**. *Rev. Org e Demo*. São Paulo, v.5, n.2, p.189-21O, 2004. DOI https://doi.org/10.36311/1519-0110.2004. Disponível em:https://revistas.marilia.unesp.br/index.php/orgdemo/article/view/411. Acesso em: 06 jun. 2024.

OLIVEIRA, Cleyton da Silva. **Neoliberalismo, sofrimento e indiferença**. *Revista Katálysis*, Florianópolis, v.25, n. 2, p. 365-373, maio-ago, 2022. DOI https://doi.org/10.1590/1982-0259.2022.e82611. Disponível em: https://periodicos.ufsc.br/index.php/katalysis/article/view/82611. Acesso em: 22 mar. 2025.

PINTO, Geraldo Augusto. **A organização do trabalho no século 20**: taylorismo, fordismo e toyotismo. 1. ed. São Paulo: Expressão Popular, 2007.

POELL, Thomas; NIEBORG, David; VAN DIJCK, José. **Plataformização**. *Revista Fronteiras*, v. 22, n. 1, 2020. Acesso em: 02 jan. 2025

PRADO JÚNIOR, Caio. **Formação do Brasil Contemporâneo**. 6º. ed. São Paulo: Editora Brasiliense, 1961.

ROCHA, Flávia Rebecca Fernandes. **A Previdência Social no Brasil**: uma política em reestruturação. *Temporalis*, v. 15, n. 30, p. 453–473, 2016. DOI 10.22422/2238-1856.2015v15n30p453-473. Disponível em: https://periodicos.ufes.br/temporalis/article/view/10943. Acesso em: 15 jan. 2025.

SALGADO, Rita. **A pandemia de COVID-19 e a plataformização das políticas públicas**. Anais do IX Encontro Internacional e XVI Encontro Nacional de Política Social, v. 1, n. 1, 2023. Disponível em: https://periodicos.ufes.br/einps/article/view/41194. Acesso em: 28 dez. 2024

SANTOS, Josiane Soares. **“Questão social” particularidades no Brasil**. São Paulo: Cortez, 2012.

SANTOS, Josiane Soares; VASCONCELOS, Laiane Conceição de; NATALE, Thamiris de Oliveira; FIGUEIREDO, Radaine Dayan Acciole Gomes de.**“Questão Social” No Brasil***:* O Nordeste e a Atualidade da Questão Regional. *Temporalis*, v. 12, n. 24, p. 239–261, 2012. DOI: https://doi.org/10.22422/2238-1856.2012v12n24p239-261. Disponível em:https://periodicos.ufes.br/temporalis/article/view/3098. Acesso em: 20 out. 2024.

SANTOS, Josiane Soares. **Particularidades da Questão Social no Capitalismo Brasileiro,** 2008. Tese (Doutorado em Serviço Social) - Universidade Federal do Rio de Janeiro, Escola de Serviço Social, Programa de Pós Graduação em Serviço Social, 2008.

SANTOS, Josiane Soares. **As TIC’s e o trabalho do/a assistente social na proteção social básica**. Anais do 10º Encontro Internacional de Política Social e do 17º Encontro Nacional de Política Social, Vitória (ES, Brasil), v. 1 n. 01, agosto de 2024. Disponível em: https://periodicos.ufes.br/einps/article/view/45778. Acesso em: 21 set. 2024.

SANTOS, Laryssa Gabriella Gonçalves dos. **Trabalho e Superexploração**: Os entregadores por aplicativo no Brasil*,* 2023. Tese (Doutorado em Serviço Social) - Universidade Federal do Rio de Janeiro, Escola de Serviço Social, Programa de Pós Graduação em Serviço Social, 2023.

SHIMADA, Shiziele de Oliveira. **A produção do açúcar e a exploração do trabalho no campo brasileiro**. Scientia Plena, v. 9, n. 5, p. 1-13, 2013.

STOPA, Roberta. **O Direito Constitucional ao Benefício de Prestação Continuada (BPC)**: o penoso caminho para o acesso. *Revista Serv. Soc. Soc.*, São Paulo, n. 135, p. 231-248, maio/ago, 2019. DOI: https://doi.org/10.1590/0101-6628.176. Disponível em: https://www.scielo.br/j/sssoc/a/vWM6YLcDR8vXMTGnqDM8skS/abstract/?lang=pt. Acesso em: 13 jan. 2025.

VELOSO, Renato. **Tecnologia da Informação**: contribuição importante para o exercício profissional?, 2006. Tese (Doutorado em Serviço Social) - Universidade Federal do Rio de Janeiro, Escola de Serviço Social, Programa de Pós Graduação em Serviço Social, 2006.