

CAPÍTULO 8

A DESIGUALDADE DIGITAL NO ACESSO AO BENEFÍCIO DE PRESTAÇÃO CONTINUADA: UMA NOVA EXPRESSÃO DA QUESTÃO SOCIAL?

*André Caesar G. Gonçalves
Juliana Flores V. Figueiredo*

Introdução

O Benefício de Prestação Continuada (BPC) é reconhecido como um direito constitucional e instrumento de garantia de renda no âmbito da Política de Assistência Social brasileira. Sua origem surge na Constituição de 1988, quando, por meio de uma Emenda Popular, foi inscrito no texto constitucional como direito de cidadania, previsto no artigo 203, inciso V, da Constituição Federal. No senso comum, é conhecido e confundido por seus requerentes como a LOAS, na medida em que foi regulamentado pela Lei nº 8.742/1993¹, a Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS). O BPC caracteriza-se como um benefício de natureza não contributiva, destinado a assegurar um salário mínimo mensal a pessoas idosas com 65 anos ou mais e a pessoas com deficiência de qualquer idade, desde que comprovada a renda familiar per capita inferior a um quarto do salário mínimo (Brasil, 1993).

Apesar de ser uma política de assistência social de corte nacional, atualmente, sob a responsabilidade do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome

¹ A Lei nº 8.742/93 define dois grupos elegíveis de beneficiários do BPC. O primeiro é composto por pessoas idosas com 65 (sessenta e cinco) anos ou mais; o segundo grupo é o das Pessoas com Deficiência (PcD) de qualquer idade, cuja condição deve apresentar impedimentos de longo prazo (efeitos por, no mínimo, dois anos) de natureza física, mental, intelectual ou sensorial). Para ambos, o critério econômico é a renda familiar mensal *per capita* ser inferior a $\frac{1}{4}$ (um quarto) do salário mínimo (Brasil, 1993).

(MDS), o BPC é operacionalizado pelo Instituto Nacional do Seguro Social (INSS). Essa configuração institucional impõe aos requerentes um percurso burocrático complexo, que, nos últimos anos, passou a ser fortemente mediado por plataformas digitais. Atualmente, o acesso ao benefício exige, de forma mandatória, a inscrição e atualização no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal (CadÚnico), a criação de uma conta no sistema Gov.br e a utilização da plataforma “Meu INSS”, configurando um fluxo de atendimento predominantemente digital (Moreira; Timóteo, 2025).

Dados recentes indicam a dimensão social desse processo. Conforme analisam Moreira e Timóteo (2025), embora o BPC seja um benefício de natureza assistencial, sua operacionalização ocorre em um contexto marcado pela crescente digitalização dos serviços públicos. Em outubro de 2024, o Brasil contabilizava 6.230.490 beneficiários do Benefício de Prestação Continuada (BPC), entre pessoas idosas e pessoas com deficiência, grupos que demandam acompanhamento contínuo, orientação e apoio para a manutenção de seus direitos. No entanto, são esses mesmos sujeitos que enfrentam maiores obstáculos no acesso e no uso das tecnologias digitais, demonstrando uma contradição central desta política pública: enquanto o BPC se apresenta como mecanismo de proteção social, sua operacionalização apoia-se em dispositivos digitais que podem restringir ou dificultar o acesso (Moreira; Timóteo, 2025).

Nesse sentido, a digitalização dos serviços públicos, longe de representar somente uma modernização administrativa, expressa transformações no modo de funcionamento do Estado sob a agenda neoliberal. O deslocamento do atendimento presencial para o ambiente virtual, embora apresentado como estratégia de otimização, racionalização de custos e ampliação do acesso, aprofunda desigualdades preexistentes, sobretudo quando desconsidera as condições tecnológicas, educacionais, cognitivas e territoriais dos usuários. Torna-se, portanto, indispensável problematizar a desigualdade digital como uma nova expressão da questão social que atravessa o acesso ao BPC, especialmente no que se refere à

conectividade, à posse de equipamentos, aos custos envolvidos, à escolaridade e ao letramento digital.

Este interesse teve início com a participação no Programa Institucional de Bolsas de Iniciação Científica (PIBIC) no ano de 2024, quando nos integramos ao Projeto de Pesquisa “O acesso às políticas sociais *dataficadas*”, vinculado ao Curso de Serviço Social da Universidade Federal do Rio de Janeiro. Além das leituras de fontes documentais e bibliográficas, integramos a equipe do trabalho de campo em parceria com a Defensoria Pública da União do Rio de Janeiro (DPU RJ), em que entrevistamos requerentes do BPC que, voluntariamente, responderam às perguntas fechadas e abertas.

Como o objetivo do capítulo é problematizar a desigualdade digital como nova expressão da questão social, realizamos levantamento bibliográfico e documental sobre o recorte do objeto e acrescentamos breves fragmentos registrados das pessoas entrevistadas na DPU RJ. O texto foi dividido em cinco seções, sendo a primeira dedicada à refletir sobre o Estado brasileiro e sua transição de um modelo de “Governo Eletrônico” para um “Governo Digital”, em que, por meio desta mudança, buscou-se elucidar os limites e desafios da transformação. A segunda seção aborda o desletramento digital e a transferência do serviço para o usuário, analisando como a barreira tecnológica impõe um ônus imaterial ao cidadão. A terceira seção examina a operacionalização do Benefício de Prestação Continuada (BPC) sob a lógica da plataformação do INSS. Na quarta seção, discute-se a desigualdade digital como uma nova expressão da questão social na contemporaneidade. Por fim, a quinta seção apresenta as considerações finais, sintetizando as críticas à racionalidade neoliberal na gestão das políticas públicas.

1. O Estado como plataforma a serviço de quem?

No ano de 2018, deu-se a transição do modelo de Governo Eletrônico para o oficialmente nomeado Governo Digital (Brasil, 2018). No documento intitulado E-digital (2018), há uma projeção da

necessidade de formação dos brasileiros com habilidades tecnológicas que definirão mudanças no acesso aos diferentes bens e serviços, seja no setor público, seja no privado.

O acesso a empregos, à cidadania e à capacidade de empreender dependerão cada vez mais do fato de que as pessoas detenham um conjunto de habilidades digitais adequadas, partindo desde a alfabetização digital necessária ao exercício da cidadania até a aquisição de competências específicas para os setores tecnológicos mais dinâmicos. Além disso, muitos dos empregos e carreiras nos próximos dez anos dependerão de conhecimentos e habilidades em ciência, tecnologia, engenharia e matemática (conhecidas pela sigla inglesa STEM), e praticamente todas as profissões irão requerer alfabetização em TICs. (Brasil, 2018, p. 58)

Chamou-nos a atenção o fato de que essa citação foi a única do documento que incorporou as noções de habilidades e de alfabetização como desafios à formação dos brasileiros, em face das anunciadas mudanças no mercado de trabalho, dentre as do acesso à cidadania. No item seguinte, trabalharemos essas habilidades, mas interessa, nesse momento do capítulo, problematizar o Governo Digital. Ele não foi somente uma resposta à requisição de mudanças técnicas no presente e para o futuro, mas a uma atualização do projeto de modernização² da própria racionalidade na administração do Estado brasileiro.

A priorização da eficiência administrativa materializa-se também na arquitetura das interfaces digitais, que passam a operar como filtros de acesso à proteção social. Nesse cenário, o Estado deixa de ser o campo de onde fluem os direitos para se tornar um gestor de dados e fluxos, que, na figura da plataforma Gov.br, centraliza não somente o acesso, mas também o controle e a vigilância sobre os requerentes do BPC.

² Toma-se como marco inicial o Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado (PDRAE), elaborado por Bresser-Pereira em 1995. No entanto, a atualização deste projeto de modernização do Estado brasileiro não se justifica por mera reprodução, mas por continuidades e rupturas de suas respostas à dinâmica da crise do capital e à correlação das forças postas em jogo pela luta de classes.

O Gov.br surge como um “portal único de serviços e informações à sociedade” (Brasil, 2024), mas expressa um aprofundamento da contrarreforma do Estado (Behring, 2003), apesar de o discurso oficial afirmar ser um aliado da simplificação da burocracia e meio para avançar na edificação da proteção social brasileira. Mais do que antes, o acesso aos direitos, quando disponíveis, é deslocado quase integralmente para a esfera da responsabilidade individual em meio remoto. A desburocratização implicou em mais uma ofensiva contra os trabalhadores do serviço público e contra o seu contato direto com os usuários. Trata-se de um modelo de Estado que, sob a égide de gestão orientada pela lógica de austeridade para os gastos sociais, propaga o discurso da “transformação digital”, cuja modernização do aparato estatal transfere para o cidadão as etapas de mediação operacional que antes eram desempenhadas presencialmente pelos serviços públicos.

A transferência do trabalho vivo para a esfera privada individual e comunitária é um sintoma da digitalização orientada pelo viés neoliberal. Não haveria problema na digitalização em si, caso as políticas sociais públicas, como o BPC, reconhecessem no quadro geral das desigualdades sociais pré-existentes, aquela que se particulariza para parte de seus requerentes, a desigualdade digital. Entretanto, a governança neoliberal também se materializa pela transferência compulsória do trabalho imaterial do Estado à condição de autosserviço para o usuário do BPC. Na prática, tarefas custeadas pelo Estado e que antes eram responsabilidade de servidores públicos são agora automatizadas pelo desenvolvimento de algoritmos e complexificadas para o cidadão. Esse fenômeno de dupla face, típico de uma sociedade de classes, configura uma apropriação do tempo e do esforço individual dos requerentes em defesa de uma economia de recursos públicos, cujos recursos são investidos em serviços e tecnologias das *Big Techs* e do setor financeiro.

É crucial esclarecer que, neste estudo, o termo “plataforma” não designa um mero suporte técnico neutro. Adotamos aqui a definição que compreende as plataformas como:

[...] infraestruturas digitais (re)programáveis que facilitam e moldam interações personalizadas entre usuários finais e complementadores, organizadas por meio de coleta sistemática, processamento algorítmico, monetização e circulação de dados. (Poell; Nieborg; Van Dijck, 2019, p. 03)

A "plataformização" do Estado, nesse sentido, desvela-se como uma tendência em curso do poder público de tornar o direito social em uma mercadoria digitalizável, cuja fruição depende - para além de outros marcadores históricos e sociais - da performance técnica do usuário.

Como observado na prática cotidiana junto à pesquisa na Defensoria Pública da União (DPU RJ), essa transferência de responsabilidade acaba por operar exaustivamente sob os sujeitos requerentes do BPC, deslocando o custo e o saber-fazer do trabalho imaterial do Estado para o usuário da ponta. O Estado, ao reduzir sua despesa de custeio e o seu corpo técnico presencial, justificado pelo fetiche da digitalização, transfere o custo da burocracia para a esfera privada, onde o usuário deve prover os meios (internet, dispositivos e energia) e dispor do conhecimento para operar sistemas complexos.

Embora o Estado não opere exatamente como uma empresa de aplicativos, a digitalização permite que ele entregue bens e serviços sem uma malha aparente de servidores públicos, particularmente, em seu tecido administrativo operacional. Contudo, a concentração de dados nas mãos do Estado brasileiro, condicionada à dependência de tecnologia privada (nuvens e softwares externos), revela uma face contemporânea das parcerias público-privadas, nas quais a racionalidade neoliberal se integra no cerne dos direitos sociais com o seu aparato tecnológico a serviço do mercado.

Como objetivação dessa assertiva, vejamos a seguinte citação do ex-presidente da Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência (DATAPREV), Gustavo Canuto, durante a pandemia da COVID-19 e na conjuntura de ascensão da extrema direita ao Executivo Federal:

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

Diante da associação de que a digitalização seria um antídoto contra a fraude e meio para a contenção de despesas públicas sem precedentes, o presidente da DATAPREV demonstra essa defesa ao indicar um novo parceiro público à respectiva empresa e ao pagamento de benefícios de transferência de renda.

[...] antes da pandemia não tinha uma relevância tão grande, é a carteira do Ministério da Cidadania que cuida das políticas assistenciais. Entrou em definitivo como um parceiro estratégico da DATAPREV não só pelo Auxílio Emergencial; agora, Auxílio Brasil; o Cadastro Único; o novo aplicativo do Cadastro Único desenvolvido pela DATAPREV. A política assistencial se somou às políticas trabalhistas e previdenciárias que já atuávamos. [...].

Talvez, esse seja o maior valor, a maior entrega que a empresa traz à sociedade e ao Estado brasileiro. DATAPREV, no ano passado, em 2021, comandou e processou um total de 750 bilhões de reais. Destes, graças aos cruzamentos, essa tecnologia que roda nesses *data centers* de ponta, nós conseguimos economizar 47 bilhões de reais que deixaram de ser gastos indevidamente. Para dar uma ideia da dimensão, representa três transposições do São Francisco. Em um ano, o não pagamento ou o impedimento de levar esse recurso tão caro, tão difícil e saber focalizar bem a política fez com que o governo economizasse 47 bilhões de reais (BRASIL, 2022, transcrição).

Desta forma, essas duas citações finais desvelam a célere digitalização do Estado como meio para um projeto de plataformização dos seus serviços, justificando-o como inovação antifraude. Curiosamente, como os volumes desses crimes se potencializaram no

período recente — como demonstra a Operação da Polícia Federal em 2024 contra fraudes bilionárias em sistemas previdenciários (G1, 2024) — os órgãos de controle passaram a acionar essas mesmas tecnologias para investigar e restringir acessos. Cabe ressaltar que não há uma posição condenatória à inventividade humana (Pinto, 2005), mas às finalidades dadas à digitalização do Estado no período contemporâneo, em particular, ao seu impacto no acesso às políticas sociais daqueles que sofrem com essa nova expressão da questão social, a desigualdade digital.

2. Desletramento digital e a transferência do serviço para o usuário

Para investigar essa correlação entre desigualdade digital e expressão da questão social, nota-se ainda que o modelo de Estado como plataforma pressupõe um usuário dotado de certo grau de letramento digital, contrastando drasticamente com a realidade brasileira. Segundo Dudeney, Hockly e Pegrum (2016, p. 17), o letramento digital é definido como as "habilidades individuais e sociais necessárias para interpretar, administrar, compartilhar e criar sentido eficazmente no âmbito crescente dos canais de comunicação digital". Segundo Caesar (2026, p. 26), para navegar e requerer serviços na plataforma Gov.br, o desenvolvimento dessas habilidades é requisito e "o mero fornecimento de infraestrutura pode não garantir o acesso pleno e a compreensão dos serviços digitalizados". Assim, o *desletramento* digital é entendido como um fenômeno multifacetado, intrinsecamente ligado às determinações e às expressões da questão social. A dificuldade de interação com as plataformas governamentais é, frequentemente, reflexo de barreiras de acesso em outras áreas sociais basilares, como a da educação formal, da renda e da ausência de tempo livre para a apropriação tecnológica. Nesse sentido, a interação do cidadão com as vias digitais do Estado constitui uma relação social complexa, convertendo-se em dispositivo de seleção silenciosa, no qual

a precariedade material e imaterial do usuário é transformada em justificativa para a negativa do acesso.

Existe uma grande diferença entre ter a habilidade técnica de utilizar um aparelho e ter o letramento digital necessário para exercer a cidadania. Adentrando o campo técnico, a União Internacional de Telecomunicações (UIT) nos ajuda a classificar o que as pessoas conseguem fazer com a tecnologia digital. Em vez de dizer apenas se a pessoa "sabe ou não sabe", a organização divide essas habilidades em níveis, entendendo-a como um *spectrum* (UIT, 2018) formando uma escala que vai do básico ao avançado. Esse formato é basilar para os estudos nacionais e no documento *Digital Skills Toolkit (2018)*, a UIT define assim essas categorias:

Habilidades digitais **básicas**: são as habilidades necessárias para operar dispositivos digitais e seus aplicativos [...]. Habilidades digitais **intermediárias**: essas habilidades nos permitem usar tecnologias digitais de maneiras significativas e benéficas, incluindo a capacidade de avaliar criticamente a tecnologia e criar conteúdo. [...] Habilidades digitais **avançadas**: são as habilidades exigidas por especialistas em profissões de TIC, como programação de computadores e gerenciamento de redes. (ITU, 2018, p. 24, tradução e grifo próprio)

Essa gradação de habilidades ajuda a compreender por que, mesmo quando há acesso, a exclusão persiste: não basta estar conectado se faltam competências para o uso significativo dos serviços públicos digitais. Mesmo com mais de 25 anos do início do processo de privatização do sistema Telebrás (1998) e da promulgação da Lei Geral de Telecomunicações (Lei nº 9.472/1997), a persistência de uma lacuna digital estrutural. Como alerta a crítica de Dantas (2002) ao modelo de concessão, a expansão da infraestrutura não significou, por si só, democratização do acesso com qualidade e equidade. O modelo de negócio baseado na exploração comercial do espectro, na concentração do mercado entre poucas operadoras (Vivo, Claro e TIM

detêm mais de 95% do mercado móvel atualmente³) e na priorização de áreas de maior retorno financeiro reproduziu as desigualdades territoriais e sociais. A Lei Geral das Telecomunicações, apressadamente elaborada para viabilizar a privatização, ignorou a iminente revolução da banda larga e da internet, focando-se exclusivamente na telefonia fixa. Como resultado, o acesso permanece profundamente estratificado por classes sociais: enquanto as classes A e B usufruem de conectividade significativa, as classes C e D dependem de planos pré-pagos com franquias limitadas e conexões instáveis, confirmando a tese de Dantas (2002) de que a "lógica do capital-informação" subordina a universalização do acesso aos imperativos da acumulação privada. A materialização da exclusão digital é apontada como as condições de acesso às inovações tecnológicas, marcada por diversos aspectos que caracterizam o processo social capitalista, expressando-se, desta forma, como uma das expressões da questão social (Veloso, 2010). As barreiras econômicas se desvelam em um não acesso a direitos fundamentais. Esses dados evidenciam que a narrativa hegemônica de uma digitalização inclusiva está mais para um fetichismo da tecnologia sob a hegemonia neoliberal. Torna-se imperioso que políticas públicas de conectividade sejam mais do que formalidades em contratos e em concessões do poder público.

Contudo, o desafio não se esgota nos desconectados. Para as pessoas de classe D e E que possuem acesso, a realidade é frequentemente a da conectividade precária e do desletramento digital, uma exclusão de segundo grau que as torna formalmente incluídas, mas funcionalmente inábeis. São indivíduos que possuem um *smartphone*, mas cujos planos de dados limitados e aparelhos obsoletos impedem a plena fruição de serviços complexos com as tecnologias aplicadas ao Gov.br.

Como referido antes, esta parcela da população é justamente a que mais depende de políticas sociais como o BPC e a que, paradoxal-

³ Disponível em:

<https://sistemas.anatel.gov.br/anexarapi/publico/anexos/download/44aaef993685036f18cab2ea0b4561e2>

mente, enfrenta as barreiras mais intransponíveis para acessá-las em um Estado da periferia do capitalismo que acelera a sua digitalização. A dependência do acesso quase exclusivamente por telefone celular, somada à falta de habilidades digitais, converte a plataforma designada a ampliar o acesso, a Gov.br, em um mecanismo de filtro social.

Para lidar com os requisitos de segurança, como os níveis Prata e Ouro do Gov.br, o Estado converte o instrumento de acesso em uma barreira de contenção de demanda. Se o usuário não consegue transpor a barreira da biometria facial ou da recuperação de senha, o Estado se desobriga do atendimento, individualizando o fracasso do acesso como uma incapacidade técnica do cidadão. Contudo, é preciso evitar a armadilha de acreditar que o letramento digital seria a solução definitiva para esses impasses. Essa visão, embora sedutora, acaba por endossar a lógica neoliberal de que o problema reside na "inaptidão" do indivíduo e não na recorrente reprodução das desigualdades. O fenômeno do não-acesso é muito mais profundo e não se resolve somente com capacitação técnica; porém, não pode dela prescindir.

Mesmo que pudéssemos capacitar cada idoso ou pessoa com deficiência para navegar com maestria pelo Gov.br, as barreiras materiais e simbólicas continuariam operando. Estamos falando de uma exclusão que passa pela falta de pacotes de dados, por aparelhos celulares que não suportam o peso das interfaces governamentais e pela própria instabilidade dos sistemas. Somente letrar o cidadão sem garantir as condições concretas de conexão e dispositivos adequados é, na verdade, uma forma refinada de transferir a ele uma responsabilidade.

Além disso, a nosso ver, a digitalização, tal como está posta, opera a gestão da escassez para os gastos sociais. O problema não é somente o desconhecimento do usuário, mas o fato de as plataformas serem desenhadas para filtrar e desencorajar o requerente. No Serviço Social, compreendemos que a mediação humana não é um acessório, mas parte essencial para a luta por garantia do direito, sendo importante reconhecer que há áreas do trabalho que não podem ser substituídas

por respostas automatizadas, sob o risco de aprofundar as desigualdades e gerar conflitos éticos.

3. A digitalização das políticas sociais como expressão da agenda neoliberal

Partindo do pressuposto de que as políticas sociais são produtos históricos da luta de classes e, portanto, não são neutras, é necessário situá-las nesse conflito e particularizá-las no processo de digitalização do Estado a partir da reestruturação capitalista contemporânea.

Conforme assinala Antunes (2020), a agenda neoliberal intensifica a flexibilização do trabalho, a terceirização de serviços e a corrosão dos direitos sociais, especialmente nos países periféricos, cuja inserção subordinada na economia mundial condiciona a forma e o ritmo dessas transformações.

Nesse cenário, as Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) assumem papel central como mediadoras das relações sociais, produtivas e institucionais. Hillesheim e Molardi (2024) destacam que essas tecnologias vêm impactando profundamente o trabalho profissional, a formulação e a implementação de políticas sociais e a vida cotidiana, exercendo um poder disruptivo que permite ao capital ampliar sua fluidez em contextos de crise estrutural. Tal dinâmica intensifica as contradições entre capital e trabalho, uma vez que os sujeitos que produzem a riqueza permanecem excluídos de sua apropriação.

Em diálogo com Veloso (2024), compreende-se que o avanço das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) não é um processo neutro, mas uma questão eminentemente política. Sob a lógica do capital, as TIC não somente mediam a prestação de serviços, mas incorporam e reforçam lógicas de acumulação ao automatizar rotinas, reestruturar processos de trabalho e ampliar mecanismos de regulação social. No âmbito das políticas públicas, essas tecnologias operam como instrumentos de decisão e controle, adquirindo a

capacidade de reconfigurar a organização do Estado e da sociedade ao conformar o que o autor denomina de “tecnoestrutura” (Veloso, 2024, p. 9)

A digitalização das políticas sociais implica, ainda, na transferência de saberes, competências e práticas dos profissionais para sistemas informacionais que operam segundo diretrizes institucionais alinhadas à lógica do capital e que se utilizam da lógica binária computacional. No caso da assistência social e da previdência, decisões que antes envolviam mediação humana passam a ser automatizadas, padronizadas e controladas por algoritmos, restringindo a autonomia profissional e redefinindo o trabalho social.

Além disso, a aceleração da coleta, do processamento e do cruzamento de dados por meio de cadastros e sistemas integrados transforma a informação em insumo estratégico para decisões políticas apresentadas como meramente administrativas. Esse processo produz capital simbólico e econômico, ao mesmo tempo em que amplia contratos públicos com empresas de tecnologia e reforça a mercantilização do acesso às políticas sociais. A emergência do chamado “capitalismo de vigilância” (Zuboff, 2021) insere-se nesse contexto, no qual a experiência humana é convertida em dados comportamentais voltados à predição, ao controle e ao lucro, configurando uma nova modalidade de acumulação que transcende as noções tradicionais de privacidade.

No Brasil, mudanças legislativas recentes, como a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018) e a Lei do Governo Digital (Lei nº 14.129/2021), coexistem com a ampliação de plataformas digitais como o Gov.br e com a crescente articulação de cadastros intersetoriais. Embora apresentadas como mecanismos de proteção e modernização, essas iniciativas também ampliam a capacidade do Estado de condicionar, restringir e tornar seletivo o acesso às políticas sociais públicas, articulando-se a um projeto de ajuste estrutural que desloca responsabilidades para os indivíduos.

4. Desigualdade digital como nova expressão da questão social?

A digitalização das políticas sociais se revela, assim, contraditória. Se, por um lado, amplia o uso de ferramentas digitais no acesso aos benefícios assistenciais, por outro, reforça desigualdades estruturais historicamente constituídas. Dados da pesquisa TIC Domicílios 2025 (Cetic.br, 2025) evidenciam que 32% da população das classes dos entrevistados das classes D e E⁴ não possuem acesso à internet em seus domicílios, enquanto entre a classe A o acesso é universalizado (100%). Além disso, a exclusão não é somente estrutural: 14 milhões de pessoas nas classes D e E permanecem como não usuárias da internet. Entre os indivíduos com ensino fundamental que não utilizam ferramentas de inteligência artificial, por exemplo, a falta de habilidade foi citada por 65% como o principal motivo, o que reforça que o letramento digital é uma barreira tão intransponível quanto o acesso físico.

A dependência quase total do telefone celular como meio de acesso à internet, presente em 87% dos usuários das classes D e E que acessam a rede exclusivamente por este dispositivo, revela a precariedade dessa conectividade. Enquanto 97% dos domicílios da classe A possuem computador, somente 10% das residências das classes D e E contam com esse equipamento, restringindo drasticamente a capacidade de realizar tarefas complexas. O cenário é agravado pela instabilidade financeira: 49% dos usuários das classes D e E afirmaram que seu pacote de dados acabou pelo menos uma vez

⁴ A classificação econômica segue o Critério de Classificação Econômica Brasil, definido pela Associação Brasileira de Empresas de Pesquisa (Abep) em 2015. Esse critério leva em conta a quantidade de bens duráveis que a família possui e o nível de escolaridade da pessoa responsável pelo domicílio. A partir desses dados, é atribuída uma pontuação que determina a classe econômica da família, que pode ser A1, A2, B1, B2, C, D ou E. A versão atual do critério, implementada em 2015, não permite comparações diretas com a anterior (de 2008). Desde 2016, todos os resultados passaram a utilizar essa nova metodologia. (Cetic.br, 2025).

nos últimos três meses, e, nestes casos, a maioria não conseguiu utilizar todos os aplicativos necessários.

No contexto do Benefício de Prestação Continuada (BPC), essas limitações traduzem-se em barreiras concretas. A exigência de serviços via portal Gov.br exemplifica essa exclusão: embora o acesso a serviços públicos digitais tenha crescido, somente 35% dos usuários de internet das classes D e E conseguiram acessar ou solicitar que alguém acessasse o Gov.br para realizar algum serviço público, contra 94% na classe A. Diante dessas dificuldades, a população recorre a intermediários, evidenciando o que Silva e Souza (2024) denominam como a terceirização informal do atendimento e a mercantilização das falhas do sistema.

A experiência empírica observada a partir de 38 entrevistas realizadas na Defensoria Pública da União (DPU RJ) revela que idosos e pessoas com deficiência, principais usuários do BPC, vivenciam de forma ainda mais intensa os efeitos dessa desigualdade⁵. Relatos como “não sei mexer no site”, “não sei o que é Gov.br” ou “não tenho telefone nem internet” expressam que a exclusão digital é também cognitiva, linguística e material. Os custos com internet para pessoas com renda *per capita* muito reduzida variaram entre R\$15,00 e R\$75,00 mensais, sendo o segundo custo após a despesa com moradia, enquanto necessidades básicas, como alimentação, dependem de redes familiares e comunitárias. Então, chamou-nos a atenção o esforço para compor a despesa com internet por esses integrantes das classes D e E.

Dessa forma, o acesso ao BPC, sendo um direito constitucional para certos sujeitos, é um desafio, uma vez que, para passar por todas as vias digitalizadas, como uma nova roupagem da burocracia, levanta barreiras tecnológicas, educacionais, territoriais, entre outras. Como afirmam Moreira e Timóteo (2025, p. 4), trata-se da “face perversa da seguridade social brasileira”, na qual a seletividade do acesso se

⁵ Este tópico fundamenta-se em dados e análises preliminares desenvolvidos no Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) de um dos autores, intitulado *Digitalização das Políticas Sociais no Brasil: impactos no acesso ao BPC* (Figueiredo, 2025).

apresenta sob o discurso da modernização tecnológica, portanto, refratária à crítica à inovação.

A análise da digitalização do BPC, à luz da desigualdade digital como nova expressão da questão social, evidencia que o processo de modernização do Estado brasileiro está longe de ser neutro. Ao contrário, ele se articula a uma agenda neoliberal que desloca responsabilidades, reduz o trabalho vivo dos servidores públicos e transfere para os usuários o ônus do acesso, da aprendizagem tecnológica e da superação das barreiras burocráticas.

No caso do BPC, essa dinâmica aprofunda a vulnerabilidade de idosos e pessoas com deficiência, reafirmando desigualdades econômicas, territoriais e cognitivas. A digitalização, ao priorizar a eficiência administrativa em detrimento da equidade social, termina por aprofundar o papel do Estado como aliado aos interesses do capital em detrimento aos do trabalho, convertendo o acesso às políticas sociais públicas em um processo condicionado à capacidade individual de consumo e à adaptação tecnológica.

Considerações finais

A investigação empreendida revela que o Benefício de Prestação Continuada (BPC), embora consagrado como um direito fundamental na Constituição de 1988, enfrenta atualmente uma ameaça sistêmica. Esta não se manifesta necessariamente na alteração das leis que permeiam o acesso, mas na imposição de barreiras normativas, operacionais e tecnológicas que atuam como filtros sociais invisíveis. A digitalização do acesso, sob a promessa de modernização, opera uma exclusão seletiva que penaliza justamente os segmentos mais pauperizados da sociedade brasileira, que passam a sofrer com a desigualdade digital.

O discurso institucional maquiado de “eficiência” e “desburocratização” mascara a consolidação de uma lógica neoliberal atualizada de redução de custos em detrimento da qualidade do serviço prestado. Diante do exposto, podemos levantar a premissa de que, no

desenho atual do BPC, mesmo com a previsão de aumento de beneficiários para o ano de 2026, conforme orçamento da União aprovado, a digitalização tem atuado mais como obstáculo do que como suporte para certos usuários desprovidos de meios materiais e de habilidades digitais. A mediação humana profissional em todas as esferas de acesso ao BPC, em contraposição à lógica de plataformização, acaba por revelar-se não como um resqúcio burocrático, mas como um elemento essencial para a garantia de direitos. É a presença humana qualificada que aciona tecnologias apropriadas na relação direta com usuários que podem, via de regra, minorar as barreiras impostas no momento.

Conclui-se então, que a digitalização das políticas sociais, tal como implementada atualmente, acaba por reproduzir e ampliar as desigualdades históricas ao priorizar a gestão fiscal em detrimento da justiça social. Um desafio para o futuro não parece residir somente em democratizar o acesso às tecnologias digitais (meios materiais e habilidades), garantindo conexão e infraestrutura com as políticas públicas, mas em assegurar que a transformação digital jamais substitua a responsabilidade direta do Estado. A proteção social dos mais pauperizados exige um Estado que utilize a tecnologia para incluir, e da presença humana mediadora como pilar de transparência e cidadania.

Referências:

ANTUNES, Ricardo. *O privilégio da servidão: o novo proletariado de serviços na era digital*. 2. ed. São Paulo: Boitempo, 2020. Recurso digital. (Mundo do trabalho).

BEHRING, Elaine Rossetti. *Política social no capitalismo tardio*. São Paulo: Cortez, 2003.

BRASIL. [Constituição (1988)]. *Constituição da República Federativa do Brasil*. Brasília, DF: Senado Federal, 1988.

BRASIL. *Decreto nº 8.638, de 15 de janeiro de 2016*. Institui a Política de Governança Digital no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. Brasília, DF: Presidência da República, 2016.

BRASIL. *Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993*. Institui a Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS) e dá outras providências. *Diário Oficial da União*, seção 1, Brasília, DF, 8 dez. 1993. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18742compilado.htm

BRASIL. *Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018: Lei Geral de Proteção de Dados (2018); Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais*. Ed. atual. até jun. 2024. Brasília, DF: Senado Federal, Coordenação de Edições Técnicas, 2024.

BRASIL. *Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021*. Dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública. *Diário Oficial da União*, Brasília, DF, 30 mar. 2021. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/114129.htm.

BRASIL. Programa Voz do Brasil. Entrevista com Gustavo Canuto. *A Voz do Brasil*, 5 maio 2022. Disponível em: <https://redenacionalderadio.com.br/programas/a-voz-do-brasil-download>. Acesso em: 6 maio 2022.

CAESAR, André Gomes Gonçalves. *Desafios ao acesso às políticas sociais brasileiras em contexto de avanço da digitalização do Estado*. 2025. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Serviço Social) – Escola de Serviço Social, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2026.

- COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL. *Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação nos domicílios brasileiros: TIC Domicílios 2025: coletiva de imprensa*. São Paulo: CGI.br, 9 dez. 2025. Disponível em: https://cetic.br/media/analises/tic_domicilios_2025_principais_resultados.pdf. Acesso em: 26 fev. 2026.
- DANTAS, Marcos. *A lógica do capital-informação: a fragmentação dos monopólios e a monopolização dos fragmentos num mundo de comunicações globais*. 2. ed. Rio de Janeiro: Contraponto, 2002.
- FIGUEIREDO, Juliana Flores Vaz. *Digitalização das políticas sociais no Brasil: impactos no acesso ao Benefício de Prestação Continuada (BPC)*. 2025. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Serviço Social) – Escola de Serviço Social, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2025.
- HILLESHEIM, Jaime; MOLARDI, Germano Rama. Interlocuções do Serviço Social na discussão sobre as Tecnologias da Informação e da Comunicação (TIC). *O Social em Questão*, v. 27, n. 58, p. 155–178, jan./abr. 2024.
- MOREIRA, V. R.; TIMÓTEO, G. M. O acesso ao Benefício de Prestação Continuada: uma face perversa da Seguridade Social brasileira. *Serviço Social & Sociedade*, São Paulo, v. 148, n. 2, e-6628436, 2025. DOI: <https://doi.org/10.1590/0101-6628.436>.
- PINTO, Álvaro Vieira. *O conceito de tecnologia*. Rio de Janeiro: Contraponto, 2005. v. 1, cap. 4.
- RAICHELIS, Raquel. Serviço Social: trabalho e profissão na trama do capitalismo contemporâneo. In: RAICHELIS, Raquel; VICENTE, D.; ALBUQUERQUE, V. (org.). *A nova morfologia do trabalho no Serviço Social*. São Paulo: Cortez, 2018. p. 55–80.

SILVA, Maria Lúcia Lopes da; SOUZA, Murilo Oliveira. Complexidades do INSS-Digital na pandemia: restrições de direitos e denúncias sindicais. *Revista Katálysis*, Florianópolis, v. 27, n. 1, 2024.
DOI: <https://doi.org/10.1590/1982-0259.2024.e99460>.

VAN DIJCK, José; NIEBORG, David; POELL, Thomas. Platformisation. *Internet Policy Review*, v. 8, n. 4, 2019.
DOI: <https://doi.org/10.14763/2019.4.1425>.

VELOSO, Renato. *A questão social e as novas tecnologias: do fetiche da técnica à desumanização do trabalho*. São Paulo: Cortez, [s. d.].

VELOSO, Renato; SIERRA, Vânia Morales (org.). *Serviço Social e tecnologias: reflexões coletivas*. Curitiba: CRV, 2024.

ZUBOFF, Shoshana. Lar ou exílio no futuro digital. In: ZUBOFF, Shoshana. *A era do capitalismo de vigilância: a luta por um futuro humano na nova fronteira do poder*. Rio de Janeiro: Intrínseca, 2020. p. 13–37.