

A AUTOMAÇÃO DAS POLÍTICAS SOCIAIS PÚBLICAS: desafios ao acesso da população em situação de rua

CAVALCANTE, Rita¹

FONSECA, Adriana Pereira²

TAVARES, Priscilla dos S. P. Borelli³

RESUMO: O artigo problematiza os desafios para a população em situação de rua acessar o Benefício de Prestação Continuada, cuja operacionalização, a partir da pandemia da COVID-19, aprofundou o uso das tecnologias digitais e o investimento do Governo Federal para automatizar o processo de requerimento à tomada de decisão de benefícios de transferência de renda. A gestão pública com políticas de corte ultra neoliberal tem na automação das políticas sociais públicas uma de suas frentes para a economia dos gastos públicos e para naturalizar os “infopobres” e os “infoanalfabetos”, o que altera o processo de atividades do trabalho das assistentes sociais e os meios para acesso aos bens e aos serviços públicos. A subsunção do trabalho ao capital e o fetiche da tecnologia no processo de produção capitalista foram acionadas, sendo valorizado o mirante do trabalho profissional de assistente social vinculada a uma equipe de Consultório na Rua do SUS.

PALAVRAS-CHAVE: automação; tecnologia de informação e comunicação; população em situação de rua.

¹ Assistente social, Professora Associada da Escola de Serviço Social da Universidade Federal do Rio de Janeiro. E-mail: r.lima@ess.ufrj.br

² Assistente Social da equipe de Consultório na Rua - Cigana (CMS Marcolino Candau), vinculada à Secretaria Municipal de Saúde do Rio de Janeiro; Mestre em Serviço Social pelo PPGSS/UFRJ. E-mail: dri.fonseca13@gmail.com

³ Assistente social, Coordenadora Técnica de Centro de Atenção Psicossocial III, vinculado à Secretaria Municipal de Saúde do Rio de Janeiro; Mestre em Serviço Social pelo PPGSS/UFRJ; Doutoranda em Serviço Social pelo PPGSS/UFRJ. E-mail: srbpriscilla@gmail.com

1- INTRODUÇÃO

O presente artigo advém da pesquisa “As tecnologias de informação e de comunicação no acesso às políticas sociais”, iniciada em 2020, envolvendo docente, alunos da iniciação científica e da pós-graduação da Escola de Serviço Social da Universidade Federal do Rio de Janeiro. Na composição de sua equipe, soma-se assistentes sociais vinculados ao Sistema Único de Saúde da cidade do Rio de Janeiro, particularmente, na saúde mental e na atenção à saúde da população em situação de rua.

O artigo problematiza os desafios para o uso das tecnologias digitais no acesso às políticas sociais públicas de transferência de renda, no caso, tomando como referência o penoso caminho da população em situação de rua requerente do Benefício de Prestação Continuada (BPC). Este benefício da política de assistência social, instituído na Constituição Federal de 1988, destina um salário mínimo às pessoas idosas e às incapacitadas para o trabalho com renda familiar mensal *per capita* inferior a 1/4 deste salário. É um benefício operacionalizado com a participação da estrutura organizacional da previdência social e, em 2019, 4,7 milhões de brasileiros o recebiam (BOSCHETTI; BEHRING, 2021), dos quais parte eram pessoas em situação de rua. A partir da pandemia do COVID-19, segundo o Presidente da Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência (DATAPREV), Gustavo Canuto, às políticas previdenciárias e da assistência social foram aprimoradas com o uso de ciências de dados do tipo *Big Data Analytics*, “cruzando milhões de dados para milhões de brasileiros” armazenados em *data center*, intensificando o uso das tecnologias de informação e comunicação (TIC) e facultando decisões sem supervisão humana sobre os requerimentos automáticos. Este processamento saiu do índice de 4% sobre os requerimentos em 2019 para 28% em dezembro de 2021 (BRASIL, 2022).

A crise sanitária foi instaurada em março de 2020, encontrou 12,6 milhões de desempregados (BOSCHETTI, BEHRING, 2021) e acelerou a automação das políticas sociais públicas viabilizada pela massa de dados disponíveis em *Big Data*, através dos grandes sistemas de informação da previdência social e da assistência social. A automação realizada por algoritmos desenvolvidos por *designers* de sistemas vinculados ao DATAPREV implicou na integração e na automatização de atos desde o processamento dos requerimentos até a decisão final sem a supervisão humana; o que desdobrou no aumento maciço do uso das TIC seja para o trabalho profissional seja para os(as) requerentes. Assim, neste artigo, interessamos problematizar como o processo de automação do BPC aprofundou as barreiras de acesso para uma parcela da classe trabalhadora em condição de extrema pobreza, tendencialmente concentrada nos centros urbanos e parte da superpopulação relativa necessária à acumulação do capital. Segundo Silva (2009, p. 115), a população em situação de rua “[...] é uma expressão incontestável das desigualdades sociais resultantes das relações sociais capitalistas, que se processam a partir do eixo capital/trabalho. E, como tal, é expressão

inconteste da questão social”. A escolha por esse recorte populacional ocorre pela inserção profissional de uma das autoras em uma equipe de Consultório na Rua⁴, a partir da qual é possível apreender os desafios postos para viabilizar o acesso digital ao BPC, único benefício constitucional de transferência de renda.

Podemos observar que a relação entre o uso das TIC e o acesso aos direitos sociais é anterior à pandemia, como demonstra a Pesquisa sobre o Uso das Tecnologias de Informação e Comunicação nos Domicílios Brasileiros - TIC Domicílios, realizada em 2019. Esta identificou que 133,8 milhões de brasileiros utilizavam a internet e o celular era a principal forma de acesso das camadas mais pobres da população. A atividade mais realizada foi a comunicação, referida por 73% dos entrevistados. Destes, 92 % usaram os aplicativos Whatsapp, Skype ou chat do Facebook e 76 % redes sociais. Entretanto, somente 36% referiram usá-la para acesso aos direitos relacionados ao trabalho e 28% a documentos pessoais (CETIC.br, 2020).

No entanto, a pandemia teve impactos na vida social, quando o uso das TIC se tornou um imperativo para a proteção à vida, para o acesso a certas políticas sociais e, como diz Veloso (2020), também para o enfrentamento do isolamento social, em atividades como reuniões, atendimento e prestação de serviço, lives, entre outros. Assim, as tecnologias digitais são meios paradoxais nos processos de produção e de reprodução social, na medida em que geram efeitos favoráveis e desfavoráveis aos trabalhadores. Conquanto, a tendência do uso das tecnologias na sociabilidade burguesa é contribuir para a subsunção do trabalho ao capital e sua consequente derivação de um trabalhador autômato à máquina-ferramenta (MARX, 2008; ROMERO, 2005), agora, também operando no nível virtual. Ao nosso ver, o trabalho do Serviço Social encontra-se mais desafiado em sua potência propositiva junto à população em situação de rua, requerente do BPC via TIC.

Do ponto de vista metodológico, foram realizados dois levantamentos para se discutir o percurso do trabalho profissional de assistente social em equipe de Consultório na Rua na cidade do Rio de Janeiro. Do mirante bibliográfico, foram acionados conhecimentos sobre a subsunção real do trabalho ao capital, sobre a reestruturação produtiva e sobre a *dataficação* das políticas sociais públicas. Do mirante das fontes documentais em domínio público, interessou transcrever fragmentos da entrevista realizada com o Presidente do DATAPREV sobre o “Cruzamento de tecnologias”, no Programa Voz do Brasil, em 05/05/2022 e acessar o documento, o “Teletrabalho e teleperícia: orientações para assistentes sociais no contexto da pandemia” elaborado pelo Conselho Federal do Serviço Social (CFESS, 2020).

⁴ A equipe de Consultório na Rua é uma equipe de Estratégia de Saúde da Família para população específica, que tem sua existência, enquanto política pública, formalizada em 2011, ao compor a Política Nacional de Atenção Básica (BRASIL, 2012). Trata-se de uma equipe multiprofissional que tem como um dos objetivos principais buscar garantir o acesso à política de saúde e a articulação com as demais políticas sociais.

2- Trabalho e tecnologias de informação e comunicação: subsunção do trabalho e sua intensificação no século XXI

Através do mirante da crítica da Economia Política consideramos a tecnologia enquanto fruto do trabalho socialmente produzido e inserida no caráter contraditório das relações sociais na sociedade capitalista e, desta forma, contribuem para a tendência de uma subsunção real do trabalho ao capital.

O avanço de novas tecnologias através da inserção das máquinas na manufatura possibilitou sua incorporação no processo de valorização do capital, ou seja, na criação de mais valia, no período que corresponde de meados do século XVI a finais do século XVII,

[...] toda produção capitalista, à medida que ela não é apenas processo de trabalho, mas ao mesmo tempo processo de valorização do capital, tem em comum o fato de que não é o trabalhador quem usa as condições de trabalho, mas, que, pelo contrário, são as condições de trabalho que usam o trabalhador: só, porém, com a maquinaria é que essa inversão ganha realidade tecnicamente palpável. Mediante sua transformação em autômato, o próprio meio de trabalho se confronta, durante o processo de trabalho, com o trabalhador como capital, como trabalho morto que domina e suga a força de trabalho viva (MARX, 1996, p. 56).

Com a formação da grande indústria e seu correspondente desenvolvimento das forças produtivas, as mudanças ocorridas no processo de trabalho expressaram um novo patamar de subordinação e de controle da força de trabalho, em face à tendência crescente de substituição do trabalho vivo pelo trabalho morto. Ocorre assim a subsunção real do trabalho, “trata-se do homem de ferro contra o homem de carne e osso. A subsunção de seu trabalho ao capital - a absorção de seu trabalho pelo capital -, que está no cerne da produção capitalista, surge aqui como um fator tecnológico” (MARX, 2005, p. 242). Contudo, esta tendência não diminuiu a centralidade do trabalho na produção de mais valor, pois o conjunto de atividades que as máquinas realizam são programadas e idealizadas pelo homem (VELOSO, 2011).

Desta forma, a criação de novas tecnologias, principalmente o avanço das máquinas-ferramentas, está interligada às necessidades da continuidade da valorização do capital e das suas respostas às diversas crises ocorridas na história do capitalismo, como a deflagrada na década de 1970 e ainda em curso. A reestruturação produtiva incorporou novas tecnologias ao processo de produção, culminando na indústria 4.0, que se caracteriza pela intensificação da automatização em toda a cadeia de geração de valor, condicionada ao uso das TIC que são desenvolvidas para controlar e supervisionar todo o processo de produção que inclui da produção, distribuição, circulação ao consumo (ANTUNES, 2018).

Para o mundo do trabalho, do qual as assistentes sociais estão inseridas, essas transformações possibilitaram novas morfologias, com a diminuição dos direitos trabalhistas e aumento da flexibilização e de trabalhos intermitentes. Segundo Antunes (2020), através de

novos mecanismos empregados pelo capital e mediados pelas TIC, é possível extrair mais-valor de serviços digitais, como os setores de fast-food, telemarketing, call center e empresas como a Uber (ANTUNES, 2020).

Em direção similar, Boschetti e Behring (2021, p. 73) afirmam que, antes do início da pandemia, a ofensiva do capital sobre as políticas sociais públicas brasileiras se deu em face à expropriação do fundo público para salvar o capital em crise, o que “[...] sustentou a encarniçada destruição da previdência pública, como estratégia de transferência antes nunca vista de fundo público para o capital, especialmente o financeiro”. Acrescentaram, ainda, que os efeitos da contrarreforma trabalhista e da terceirização de 2017 “[...] provocaram ampliação de trabalhos precarizados e sem direitos, já que a informalização atingiu 41,1% da população ocupada, o maior nível desde 2016” (2021, p. 74).

A crise sanitária da COVID-19 agravou as respostas neoliberais à crise do capital já em curso no mundo e no Brasil. A comercialização de dados, que iniciou na segunda década do século XXI, transfigura-se como imprescindível para a reprodução do capital, gerando lucros para as grandes empresas digitais como Apple, Amazon e Google. Silveira (2021) nos ajuda a compreender que *datificação* da vida não está desvinculada das relações sociais de produção, pois

[...] assim como uma máquina é trabalho objetificado, os dados armazenados pelos modelos de algoritmos e softwares desenvolvidos pelos trabalhadores e cientistas assalariados são produtos do trabalho humano direto ou indireto. São ativos que podem participar de vários momentos do processo de reprodução do capital no cenário informacional (SILVEIRA, 2021, p. 37)

Apreender as mudanças provocadas pela *dataficação*, as novas morfologias no mundo do trabalho e a prevalência da utilização das tecnologias e das TIC na indústria e no setor de serviço são necessárias para as assistentes sociais, visto que, o Serviço Social é uma profissão inscrita na divisão sociotécnica do trabalho (IAMAMOTO, 2011) e o trabalho profissional não se realiza de forma apartada das circunstâncias históricas e sociais que o determinam (COSTA, 2010).

Para o Conselho Federal de Serviço Social (2020) “[...] a introdução das TICs e dos meios remotos repercute nos processos de trabalho em que nos inserimos, na relação com outras profissões e trabalhadores/as, na relação com usuários/ as e nas condições éticas e técnicas de trabalho” (CFESS, 2020, p. 2).

Portanto, nos parece imperativo refletir sobre o acesso da população em situação de rua ao BPC, contingente sobrando do exército de reserva, frente ao avanço do uso das TIC, concomitante à ofensiva da ultra direita. Para Canuto (BRASIL, 2022), há que se festejar a economia do atual governo federal em diminuir a sua participação no custeio da DATAPREV e na percepção de lucro através da não concessão de benefícios da assistência social,

supostamente a partir de requerimentos inconsistentes para sensores digitais treinados para captar possíveis fraudes.

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).

O presidente da DATAPREV acrescentou que um novo parceiro público estratégico se integrou à empresa e o cruzamento de dados para evitar fraudes no pagamento de benefícios de transferência de renda gerou uma contenção de gastos sem precedentes.

[...] 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 avançada que roda nesses *data center* 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).

3 - A automação das políticas sociais e o trabalho de assistente sociais: os desafios para acesso ao Benefício de Prestação Continuada

O acesso aos direitos sociais, sejam os ligados ao trabalho ou à transferência de renda, mudou muito ao longo das três décadas passadas da Constituição Federal de 1988. Mas o avanço do uso das TIC nos processos de cadastramento e requerimento dessas políticas, via domínios .com.br, foi acelerado a partir da pandemia da COVID-19. Se, por um lado, o uso das TIC agiliza esses processos, por outro, traz uma discussão sobre o acesso à cibercultura por uma parcela importante da população.

Para Veloso (2020), a cibercultura caracteriza-se pela relação entre cultura, sociedade e as novas tecnologias que surgem com a convergência entre a informática e a comunicação. É espaço de contradição na medida em que para seu acesso são necessárias condições materiais e objetivas não disponíveis para toda sociedade, produzindo assim os “infopobres” ou “infoanalfabetos”. Para o autor, este é um dos fenômenos contemporâneos que se torna uma das expressões da questão social, reproduzindo a tendência à desigualdade social e às opressões de raça, etnia, gênero e sexualidade no espaço virtual.

Seja pela desigualdade do acesso ao serviço de internet, pelo analfabetismo digital ou pela complexidade dos sistemas que gerenciam tais benefícios, fato é que há grandes desafios no acesso pela sua informatização. Para além disso, ainda há que se pesar as dificuldades atuais que grande parcela da população tem encontrado para garantir condições mínimas de reprodução da vida, com aumento do desemprego e as altas no preço dos

alimentos, da luz e do gás, por exemplo, cada vez mais o orçamento mensal se comprime e a busca por acesso aos programas de transferência de renda aumenta. Enquanto trabalhadoras da rede de saúde do SUS vivenciamos cotidianamente esse aumento.

Assim, como dito anteriormente, o artigo discute o acesso da população em situação de rua ao BPC. Apesar do benefício ter passado por diversas mudanças normativas, sua base legal encontra-se no Art. 203, V, da Constituição Federal de 1988, mantendo os critérios básicos para o seu acesso permanente: a idade ou a existência de deficiência que incapacite para o trabalho com o recorte de renda familiar per capita menor que 1/4 de salário mínimo por pessoa da família que reside no mesmo endereço. Quando é requerido pela idade, destina-se aos maiores de 65 anos que cumpram o critério de renda familiar e não recebem nenhum benefício da previdência social. Já quando é requerido por pessoas com questões de saúde que gerem incapacidade laborativa, a realização da perícia médica é requerida no processo de decisão sobre o requerimento.

Desde 2011, após mais uma mudança na Lei Orgânica da Assistência Social (BRASIL, 1993), a operacionalização e execução do BPC passou a ser objeto do Instituto Nacional de Seguro Social (INSS). A solicitação do benefício assim como essa avaliação passaram a acontecer nas agências físicas do INSS. Essa mudança também incluiu a necessidade de realização da avaliação social pelas assistentes sociais do Instituto. Como a trajetória do Serviço Social na estrutura do INSS tem sofrido uma ofensiva para a profissão ser suprimida do quadro dos recursos humanos, a defesa dos direitos previdenciários e da assistência social tem perdido um espaço fundamental nessa direção.

Atendemos diariamente pessoas com deficiência que, para a perícia médica, podem ter impedimentos considerados 'leves e moderados', mas que ao somarmos os aspectos sociais que cercam aquele sujeito, como o preconceito, a ausência de equipamentos e serviços públicos, falta de acessibilidade, falta de amparo familiar, sua condição de impedimento passa a ser considerada grave ou, até mesmo, completa (CFESS, 2021, n. p.).

Ao longo desses onze anos de administração do BPC pelo INSS, o processo de requerimento passou da solicitação totalmente presencial para a total informatização do processo, como demonstramos na automação dessa política de transferência de renda. Hoje, o requerimento do BPC pode ser realizado totalmente através de plataformas digitais, seja através do site ou do aplicativo do INSS, mantendo somente a análise da perícia médica e da avaliação social de forma presencial.

O requerimento automático deu celeridade ao processo, porém, não significa dizer que se tornou mais fácil usá-lo tampouco que o acesso foi concluído com o deferimento. Primeiro, porque a informatização, através do uso de site e aplicativo próprios do INSS, dificulta o acesso de parte da população que não tem acesso aos meios telemáticos. Apesar de ainda existir o recurso de solicitação através da central telefônica, o número 135 do INSS mantém

dificuldade para a conexão e quando a ligação é concluída, há uma demora substantiva para o requerente ser atendido. No caso da ligação telefônica ser realizada por celular, o custo é mais elevado do que por telefone fixo, cujo recurso é incomum nas casas dos requerentes, sendo muitas vezes uma nova atividade profissional da assistente social apoiar o(a) requerente a fazer a ligação dos telefones fixos dos serviços públicos. Além disso, o processo de acompanhamento da solicitação requer contato regular com a central telefônica do INSS.

Um segundo desafio é a coleta de dados e de documentos via on-line. Há uma remotização da burocracia para a solicitação do benefício, sendo maior para os casos de pessoas com experiência de deficiência, no qual acrescenta-se a perícia médica e a avaliação social e a perícia médica, cujos atos dependem de agendamento. Ocorre que essas etapas da solicitação evidenciam o grande desinvestimento em trabalho vivo na política pública, ao passo que há grande demanda de benefícios e um número aquém de trabalhadores para responder à demanda.

Apesar dos entraves apresentados no processo de solicitação do benefício para as pessoas com deficiência, cabe ressaltar que para os idosos, na atualidade, há uma simplificação do processo e o tempo de espera diminuiu significativamente. Neste caso, em nossa experiência, o cruzamento de dados relativos à idade e à renda mínima *per capita* familiar gera, em poucas horas, o deferimento ou o indeferimento do requerimento. A integração dos *Big Data* tem visibilidade no processamento de solicitação do BPC, na medida em que é requerido a inscrição no Cadastro Único para Programas Sociais (CADÚnico), atualmente, transitando dos equipamentos físicos da assistência social - Centros de Referência da Assistência Social (CRAS), Centro de Referência Especializado da Assistência Social (CREAS) e Centro de Referência Especializado para População em Situação de Rua (Centro Pop) - para o aplicativo do CADÚnico desenvolvido pela DATAPREV. Essa interface entre grandes sistemas de informação é tão relevante no requerimento do BPC, que ao iniciar a solicitação do benefício, o próprio sistema no INSS informa se a pessoa não tem o CADÚnico ou se o mesmo se encontra desatualizado, constituindo-se em um critério de indeferimento. Então, a economia dos 47 bilhões de reais referida pelo presidente da DATAPREV, só em 2021, tem a ver com a gestão algoritma desenvolvida sobre a grande massa de dados disponíveis nas bases das políticas públicas.

Portanto, o nível de integração entre diferentes sistemas operacionais do Governo Federal ganhou um maior nível de complexidade após o início da pandemia do coronavírus (COVID-19), com a tendência de unificação através da Conta Gov.br. Tal “conta” condensa o acesso a diferentes sistemas de informação on-line que dispõem de dados sobre a nossa vida de trabalho, financiamento bancário, a relação com o INSS, com a Receita Federal etc. Essa conexão permite vigilância sobre os trabalhadores, organiza e seleciona dados a serem cruzados de modo a habilitar ou não o acesso aos benefícios sociais e afasta os requerentes

dos espaços físicos das políticas sociais, demonstrando tendência ao fechamento de serviços presenciais de atendimento ao público e seu deslocamento para o interior de molduras comunicacionais das plataformas digitais em sua feição de aplicativo, sites ou outros. O desafio ao acesso das políticas sociais públicas, que já era penoso e insuficiente no Brasil, ampliou para grande parcela da população que não tem acesso às TIC 's, como a população em situação de rua, particularmente, os que se encontram no perfil etário e de incapacidade para o trabalho do BPC.

3.1- Alguns desafios para o acesso ao BPC: o trabalho da assistente social junto à população em situação de rua

No cotidiano do trabalho profissional em equipe de Consultório na Rua, a percepção do aumento da demanda para acessar benefícios sociais e contar com o suporte para a conexão on-line se intensificou com a pandemia. No caso do BPC, em 2018, identificamos que, com a criação da plataforma Meu INSS, teve início o processo de informatização da solicitação. Antes da pandemia, mesmo com os requerimentos informatizados era possível ir até uma agência do INSS para utilizar um computador e fazer o requerimento do benefício com auxílio de algum funcionário. A questão sempre foi o acompanhamento da solicitação, que ocorria através do telefone, do site ou, por um tempo, através de carta via Correios. Então, os desafios para o acesso ao BPC por parte da população em situação de rua já estava desafiado antes da pandemia, considerando que são pessoas sem endereço fixo e telefone nem acesso facilitado à internet.

Os processos de informatização dos sistemas que administram benefícios sociais evidenciam a sua contradição. Por um lado, tendem a agilizar processos, diminuindo o tempo para realização de algumas tarefas, principalmente as de natureza administrativa. Por outro, cria um abismo de acesso justamente para parcela dos trabalhadores mais necessitados. É nesse abismo que, muitas vezes, a assistente social intervém através da orientação, prática educativa e, mais recentemente, de apoio à inclusão digital como direito. De certo, esta não é a única categoria que detém o conhecimento sobre o tema, mas reconhecemos que o Serviço Social pode dar visibilidade aos infopobres” ou “infoanalfabetos” (VELOSO, 2020) e contribuir para decifrar os caminhos remotizados do acesso aos benefícios para os usuários e para os gestores das políticas sociais públicas.

No trabalho com a população em situação de rua, identificamos que esse lugar de mediação desenha-se com fundamental importância para acesso ao benefício, não somente na realização do requerimento em si do BPC, mas no esclarecimento dos processos e procedimentos, no agendamento dos atendimentos e acompanhamento da solicitação. Trata-se de trabalho árduo, pois, observamos que há requerimentos de usuários que duram cerca de dois anos para a decisão ser emitida, no aguardo de agendamento da avaliação social e

da perícia médica, quando, por vezes, são comunicadas com pouca antecedência aos serviços de referência dos(as) usuários(as).

Cabe registrar, ainda, a desinformação desta pessoa relativa ao próprio cadastro na conta Gov.br, que requer login e senha. A recuperação da senha não é simples. Para realização do cadastramento é obrigatório o fornecimento de um endereço de e-mail, mas como já apontamos os meios digitais de comunicação não são recorrentes para as pessoas em situação de rua tampouco estão disponíveis amplamente em serviços nos territórios. Um dos recursos utilizados, então, é o e-mail da equipe como referência para a comunicação com o INSS. No entanto, acessar o e-mail da cadastrado nem sempre é possível nem estão disponíveis outros meios de recuperação. Nesse caso, a assistente social deverá escolher o caminho de recuperação da senha com a pessoa requerente, seja através dos dados bancários ou através do envio digital de fotos e documentos. Como se pode estimar, essa intervenção traz desafios porque, de um lado, atua para assegurar conexão online na direção dos direitos sociais, mas, de outro lado, expõe os dados pessoais e bancários das(os) usuárias(os), os quais têm larga trajetória de barreiras no acesso às políticas sociais públicas.

Apesar das lutas que vêm sendo desencadeadas nas últimas décadas por setores organizados desse segmento articulados com outros sujeitos sociais em torno do acesso às políticas sociais, quando se busca conhecer as estratégias do Estado, nas três esferas de governo, para o enfrentamento desse fenômeno, não são encontradas políticas sociais acessíveis a esse grupo populacional, mas apenas alguns programas de natureza residual, como abrigos e albergues (SILVA, 2009, p.113).

4- CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este artigo não teve interesse de esgotar nem as categorias nem o universo empírico do trabalho profissional das assistentes sociais que facultam aproximações aos desafios do acesso ao BPC pela população em situação de rua. Conquanto, dentro do paradoxo do uso das TIC para viabilizar o acesso e para funcionar como barreira às políticas de transferência de renda, cabe não fetichizar a tecnologia nem para a sua apologia tampouco para a sua demonização. A automação do INSS trouxe mais agilidade para frente ao requerimento digital, no entanto, esse processo se aprofundou nos governos de orientação ultra neoliberais no Brasil, cuja ofensiva contra o trabalho e, por conseguinte, a naturalização dos “infopobres” ou “infoanalfabetos” requer ser decifrada, denunciada e apoiada na conquista desse direito.

REFERÊNCIAS

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

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

BOSCHETTI, I.; BEHRING, E. R. Assistência Social na pandemia da covid-19: proteção para quem? **Serviço Social & Sociedade**, São Paulo: Cortez, n. 140, p. 66-83, jan./abr. 2021. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/sssoc/a/Wbf86mT4vwX6HvnSyRy3kkD/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 01 set 2021.

BRASIL. Ministério da Previdência e Assistência Social. Lei Orgânica da Assistência Social. Dispõe sobre a organização da Assistência Social e dá outras providências. **Diário [da] Oficial República Federativa do Brasil**. Poder Executivo. Brasília, DF, 8 dez. 1993, p. 18769. Disponível em: (planalto.gov.br). Acesso em: 03 maio. 2022.

_____. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. **Política Nacional de Atenção Básica**. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. Brasília: Ministério da Saúde, 2012. Disponível em: <http://189.28.128.100/dab/docs/publicacoes/geral/pnab.pdf>. Acesso em: 17 abr. 2017

_____. Programa Voz do Brasil. **Entrevista com Gustavo Canuto**. 05 mai 2022. Disponível em: <https://redenacionalderadio.com.br/programas/a-voz-do-brasil-download>. Acesso em: 06 mai 2022.

CENTRO Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (CETIC.br). **Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação nos domicílios brasileiros: TIC Domicílios 2019**. São Paulo: Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR (NIC.br); Comitê Gestor da Internet do Brasil (CGI.br), 2020. Disponível em: https://cetic.br/media/analises/tic_domicilios_2019_coletiva_imprensa.pdf. Acesso em: 20 nov. 2021.

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL (CFESS). **Teletrabalho e teleperícia: orientações para assistentes sociais no contexto da pandemia**. Brasília: CFESS, 2020. Disponível em: <http://www.cfess.org.br/arquivos/Nota-teletrabalhotelepericiacfess.pdf>. Acesso em: 10 out. 2021

_____. **Lei do BPC muda modelo de avaliação e quem perde é a pessoa com deficiência**. Brasília: CFESS, 2021. Disponível em: <http://www.cfess.org.br/visualizar/noticia/cod/1825>. Acesso em: 1º ago. 2021

COSTA, M. D. H. da. Os serviços na contemporaneidade: notas sobre o trabalho nos serviços. In: MOTA, A. E. (Org.). **A nova fábrica de consensos: ensaios sobre a reestruturação empresarial, o trabalho e as demandas ao Serviço Social**. São Paulo: Cortez, 2010.

IAMAMOTO, M.V. **Serviço Social em tempo de capital fetiche: capital financeiro, trabalho e questão social**. 5. ed. São Paulo: Cortez, 2011.

MARX, K. **O Capital: crítica da economia política: Livro II**. Editora Nova Cultural Ltda. São Paulo, 1996.

_____. A mais-valia relativa: acumulação. Manuscritos de 1861-1863. In: ROMERO, D. **Marx e a técnica: um estudo dos manuscritos de 1861-1863**. 1 ed. São Paulo: Expressão Popular, 2005.

_____. **O Capital**: crítica da economia política: Livro I. Tradução: Reginaldo Sant'Anna. 25. ed. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2008.

ROMERO, D. **Marx e a técnica: um estudo dos manuscritos de 1861-1863**. 1 ed. São Paulo: Expressão Popular, 2005.

SILVA, M. L. **Trabalho e população em situação de rua no Brasil**. São Paulo: Editora Cortez, 2009.

SILVEIRA, S. A. O mercado de dados e o intelecto geral. **Margem Esquerda**, São Paulo, vol. 36, p. 32-39, 1º semestre, 2021.

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

_____. **O Serviço Social e as lives**: notas sobre o potencial do *streaming* para as lutas sociais. 2020. Disponível em: <<https://sesonapandemia.000webhostapp.com/artigo/artigo.html>>. Acesso em 31 jan. 2021