

**ATENDIMENTOS REMOTOS, VIOLAÇÃO DE DIREITOS E A SOBRECARGA DA  
ASSISTÊNCIA SOCIAL**

**SERVICIOS REMOTOS, VIOLACIÓN DE DERECHOS Y LA SOBRECARGA DE LA  
ASISTENCIA SOCIAL**

Luana Alexandre Duarte<sup>1</sup>

**Resumo:** Com o advento da pandemia de Covid-19 e a decorrente necessidade de se ofertar modalidades de atendimento remoto no âmbito dos serviços e das políticas públicas, agudizou-se uma demanda que já vinha se difundindo no atendimento técnico realizado na Assistência Social, de mediação para cadastros, agendamentos, consultas de processos, requerimentos de benefícios e atendimentos virtuais, das mais diversas políticas e serviços públicos, por pessoas que não possuem celular/computador/internet e/ou que têm dificuldade em compreender e executar sozinhas tais procedimentos. Este artigo pretende esclarecer porque estas demandas, que em alguns casos já existiam antes da pandemia, não cabem à Assistência Social, bem como denunciar essa faceta da violação de direitos do cidadão, especialmente do "cidadão-pobre", que tem seu acesso às demais políticas e serviços públicos dificultado na era digital. Para tanto, propõe um levantamento documental e bibliográfico, e uma reflexão fundamentada na perspectiva teórico-metodológica marxista de análise das relações sociais. A bibliografia escolhida e sua interlocução mais ou menos direta com a problemática trazida pelo artigo possibilitou elucidar contradições, a relação entre o particular e o universal, bem como contextualizar o cenário de espoliação mais amplo da classe trabalhadora que se desenha na contemporaneidade.

**Palavras-chave:** Serviços Públicos Digitais. Violação de Direitos. Assistência Social.

**Resumen:** Con el advenimiento de la pandemia Covid-19 y la consiguiente necesidad de ofrecer modalidades de atención remota en el ámbito de los servicios y las políticas públicas, se volvió agudo una demanda que ya se venía extendiendo en la asistencia técnica realizada en Asistencia Social, de mediación para registros, citas, consultas de procesos, solicitudes de beneficios y atención virtual, desde las más diversas políticas y servicios públicos, por personas que no cuentan con teléfono celular/computadora/internet y/o que tienen dificultad para comprender y realizar dichos trámites en su propio. Este artículo pretende aclarar por qué estas demandas, que en algunos casos ya existían antes de la pandemia, no son responsabilidad de la Asistencia Social, así como denunciar esta faceta de la violación de los derechos ciudadanos, especialmente del "ciudadano pobre", que tiene acceso a las demás políticas y servicios públicos obstaculizados en la era digital. Por tanto, propone un relevamiento documental y bibliográfico, y una reflexión desde la perspectiva teórico-metodológica marxista de análisis de las relaciones sociales. La bibliografía elegida y su interlocución más o menos directa con el tema planteado por el artículo permitió dilucidar las contradicciones, la

---

<sup>1</sup> Assistente Social. Graduação em Serviço Social pela Universidade Estadual Paulista "Júlio de Mesquita Filho". Mestrado em Serviço Social e Políticas Sociais pela Universidade Federal de São Paulo. E-mail: luana\_unesp@yahoo.com.br.

Artigo submetido em: 16 de outubro de 2021.

Artigo aceito em: 03 de janeiro de 2022.

p. 188-205, DOI: <https://doi.org/10.46551/rssp202210>

relación entre lo particular y lo universal, así como contextualizar el escenario más amplio de despojo de la clase obrera que está tomando forma en la contemporaneidad.

**Palabras clave:** Servicios Públicos Digitales. Violación de Derechos. Asistencia Social.

## INTRODUÇÃO

Não é novidade a alta demanda de outras políticas que chega à Assistência Social, seja porque a Assistência Social tem seus equipamentos (Centros de Referência de Assistência Social – CRAS) descentralizados, isto é, localizados nos territórios com maiores índices de desigualdade social, enquanto outros serviços e políticas, com exceção da Saúde e da Educação, tendem a ser centralizados; seja porque a Assistência Social deve realizar-se de forma integrada às políticas setoriais, visando, entre outros objetivos, fomentar o acesso dos usuários aos demais direitos sociais por meio de ações articuladoras e de encaminhamentos aos respectivos serviços, o que pode gerar confusão acerca dos papéis e alcances de cada política; ou ainda porque “[...] os serviços assistenciais são muitas vezes um espaço de reconhecimento de seus usuários na sociedade. Reconhecimento que, contraditoriamente, revela o lugar social dos que se situam na sociedade exatamente por sua exclusão e subalternidade” (YAZBEK, 2006, p.155).

O contexto de pandemia de Covid-19 e a decorrente necessidade de se restringir os contatos sociais para redução da transmissibilidade do vírus demandou o estabelecimento de serviços e atividades essenciais (Decreto nº 10.282/2020), cujo atendimento e prestação de serviços não poderiam ser interrompidos. É o caso, por exemplo, da Assistência Social, que tem um aumento dos atendimentos haja vista o contexto de desemprego e trabalho precarizado que precede a pandemia, são “[...] mais de 12,6 milhões de desempregados em 2019, que somados aos precarizados e “desalentados”, chegou a 32 milhões” (PNAD Contínua, 2019 apud BEHRING, BOSCHETTI, 2021, p.74) e “as tímidas, reticentes e retardatárias medidas federais” (BEHRING, BOSCHETTI, 2021, p.77) de enfrentamento à pandemia, que direcionaram poucos recursos para o Auxílio Emergencial e para a Saúde, comprometendo a segurança econômica, social e sanitária dos segmentos mais pauperizados da classe trabalhadora<sup>2</sup>. Além

---

<sup>2</sup> Ao retardar e resistir a exercer sua responsabilidade pública e assegurar os recursos públicos e as medidas econômicas, sociais e sanitárias necessárias ao enfrentamento da pandemia e dos casos que se multiplicaram violentamente, o governo federal negacionista, ultraneoliberal e neofascista favoreceu também a multiplicação e a agudização das desigualdades estruturais. Os mais atingidos pela pandemia foram a parcela mais pobre da

do aumento exponencial de atendimentos em virtude das limitações de funcionamento de outros serviços e políticas públicas.

São então alguns exemplos de demandas relacionadas ao atendimento remoto que estão chegando aos atendimentos realizados na Assistência Social, a proposição de ação sem advogado (Atermação Online) no site do Juizado Especial Federal para revisão de indeferimento do Auxílio Emergencial, nos casos em que é necessário acionar a justiça; Contestação de indeferimento do Auxílio Emergencial no site da Dataprev ou via site/e-mail/whatsapp da Defensoria Pública da União; Cadastros e agendamentos online de data e horário para requisição de documentos pessoais nos sites das Centrais de Atendimento ao Cidadão; Cadastros e agendamentos online no site da Polícia Federal para retirada e regularização de documentos de pessoas imigrantes; Cadastros, requerimentos de benefícios e outros serviços, e acompanhamento de solicitações em andamento no site/Central 135 do INSS; Cadastros, agendamentos de atendimento remoto e efetuação do atendimento online no site/telefone da Defensoria Pública; Registros de Boletim de Ocorrência online no site da Polícia Civil; Encaminhamentos de e-mails para a Receita Federal para regularização do CPF, entre outras demandas menos recorrentes.

Ainda que essas demandas tenham se agudizado em decorrência da pandemia e das restrições já referidas, com a instituição da Política de Governança Digital no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional (Decreto nº 8.638/2016 revogado pelo Decreto nº 10.332/2020), a instituição da Plataforma de Cidadania Digital (Decreto nº 8.936/2016), que dispõe sobre a oferta dos serviços públicos digitais, e a instituição do Sistema Nacional para a Transformação Digital (Decreto nº 9.319/2018), observa-se a reorganização dos serviços públicos para uma transformação digital e o preterimento de outros meios de atendimento, que são essenciais para uma parcela dos cidadãos.

O objetivo desse artigo é contextualizar essa faceta da violação de direitos na era digital, considerando sua interface com a esfera mais ampla de violações na sociedade capitalista e a sobrecarga da Assistência Social. Para tanto, propõe uma interlocução com dados levantados por meio documentos oficiais relacionados à reorganização dos serviços

---

classe trabalhadora, moradora das favelas e periferias sem condições adequadas de saneamento e meios de prevenção, com dificuldades de acesso ao SUS saturado, sendo a maioria de pessoas negras (BEHRING, BOSCHETTI, 2021, p.76).

públicos para a transformação digital, contemplando também a análise específica de alguns documentos de órgãos públicos como o INSS e a Receita Federal a esse respeito, além de uma reflexão bibliográfica relacionada à temática da violação de direitos na sociedade capitalista e à Assistência Social na contemporaneidade.

A análise está estruturada em dois tópicos. O primeiro contempla a problematização mais direta da burocratização e das violações de direitos na era digital, e o segundo, a reflexão acerca da canalização das demandas de acesso digital na Assistência Social. Em seguida, são tecidas as considerações finais como síntese das reflexões propostas.

## BUROCRACIA E VIOLAÇÕES DE DIREITOS NA ERA DIGITAL

Mészáros (2011), ao tratar da questão da “igualdade substantiva”, descreve como os próprios burgueses laçaram mão dos ideais iluministas de “liberdade, igualdade e fraternidade” ao perceberem a incompatibilidade com o pleno desenvolvimento capitalista, passando então para defesa da igualdade formal, contratual, de oportunidades. Nestes termos, a igualdade é esvaziada e transmuta para um campo mistificador na medida em que promete e consolida alguns avanços - muitas vezes necessários a autoexpansão do capital - e, ao mesmo tempo, contribui para a permanência de uma desigualdade substantiva.

É importante partir dessa perspectiva, pois ela evidencia que sob a ordem do capital a igualdade convive com violações de direitos. Exemplo, é plenamente possível desenvolver, mesmo no âmbito das políticas públicas, sistemas de atendimentos não presenciais ou pré-presenciais sem ter a certeza de que todos os cidadãos estão aptos a usufruir desse serviço, pois a premissa legalista de igualdade formal/ de oportunidades está acima de qualquer desigualdade de acesso à informação, à educação, a condições materiais etc. Ou seja, mesmo que existam estudos e pesquisas ressaltando as “barreiras digitais”, a “exclusão digital”, inclusive no âmbito governamental, este tipo de prática já está vigente e algumas vezes sem qualquer atendimento presencial de exceção devidamente regulamentado. Aqui é importante ressaltar que mesmo os serviços de 0800 ou similares, isto é, via contatos telefônicos, podem ser excludentes para pessoas analfabetas e/ou que não compreendem termos técnicos ou

que não sabem informar número de CPF, entre outras solicitações prévias para efetivação do atendimento.

Tomemos como primeiro exemplo dessas situações a inscrição para o recebimento do auxílio emergencial residual para enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus (**covid-19**) responsável pelo surto de 2019<sup>3</sup>, para a qual era necessário ter um e-mail, um celular para receber SMS e um celular/computador para fazer a inscrição e operacionalizar o aplicativo de poupança social digital, nas situações em que o requerente não estivesse previamente inscrito no Cadastro Único para programas sociais do governo federal. Tais exigências se tornaram uma barreira para população sem acesso a meios digitais, especialmente para a população em situação de rua, que somente a partir de junho de 2020 e após uma ampla divulgação midiática, pode se inscrever presencialmente nas unidades dos Correios<sup>4</sup>, ou seja, dois meses após o início formal das inscrições.

Outro exemplo são os atendimentos no âmbito do INSS. Conforme consta na Carta de Serviços aos Cidadão do INSS, de que trata o artigo 111 do Decreto 6.932/2009, ao menos desde o ano de 2009 o requerimento de serviços e benefícios pode ser realizado pela Internet, pela Central de Atendimento 135 ou presencialmente nas Unidades de Atendimento. Contudo, é possível observar uma falta ou falha de regulamentação dos atendimentos presenciais realizados nas unidades e um exemplo disso é a Ação Civil Pública – ACP 1005547-91.2018.4.01.3400<sup>5</sup> – proposta pela Defensoria Pública da União – DPU em face do INSS em 2018 (antes mesmo da pandemia). No documento, a DPU destaca que ampla parcela da população atendida pelo INSS têm problemas para a acessibilidade pelo canal de comunicação remoto, seja por questões físicas (ausência de hardware necessário), seja por hipossuficiência informacional (ausência de conhecimento mínimo necessário para utilização da ferramenta); que, para ser atendido presencialmente no INSS as pessoas têm que passar por essa primeira barreira de acessibilidade (agendamento prévio); que condicionar o acesso de todos ao

---

<sup>3</sup> Ver Decreto nº 10.316/2020 alterado pelo Decreto nº 10.488/2020 a respeito da instituição do auxílio emergencial.

<sup>4</sup> Ver reportagem a respeito em: <https://g1.globo.com/economia/noticia/2020/06/09/auxilio-emergencial-correios-comecam-a-fazer-cadastro-nas-agencias.ghtml>. Acesso em: 09 abr. 2021.

<sup>5</sup>Disponível em: <http://apps.mpf.mp.br/aptusmpf/index2#/detalhe/92000000000013258924?modulo=0&sistema=portal?modulo=0&sistema=portal>. Acesso em: 09 abr. 2021.

atendimento pelo INSS ao prévio acesso pelos referidos canais de comunicação (internet e telefônico) acarretaria, em última análise, a negativa ao direito de petição (Autos nº 1005547-91.2018.4.01.3400). A Ação Civil Pública, diante de tais circunstanciais, visa à condenação do requerido em alguns termos, como o exemplo que segue:

Assegurar a realização de atendimento PRESENCIAL ao público, observadas as prioridades legais (prioridade para o idoso maior de 60 anos, prioridade especial para o idoso maior de 80 anos, gestantes, pessoas com deficiência), designando ao menos 1 (um) servidor, por agência, para atendimento ao referido público, seja de forma presencial direta, seja mediante apoio ao atendido nas hipóteses em que for disponibilizado o atendimento em meio eletrônico, em computador disponibilizado para esse fim na própria agência (Autos nº 1005547-91.2018.4.01.3400, grifo do documento).

A consulta ao processo permite vislumbrar algumas ações que já vem sendo tomadas pelo INSS a esse respeito, mas que foram prejudicadas com a pandemia e a Portaria nº 412, de 20 de março de 2020, que suspendeu os atendimentos presenciais nas agências do INSS. O processo deixa evidente, no entanto, o déficit de pessoal no âmbito do INSS para fazer frente à demanda apresentada.

Cabe mencionar ainda, a Nota Técnica Conjunta SNAS-MC/INSS-ME/CNAS<sup>6</sup>, de "orientações sobre os procedimentos de atendimento na Rede Socioassistencial, relativos aos requerimentos de benefícios previdenciários e do Benefício de Prestação Continuada - BPC, frente às novas formas de acesso implementadas pelo INSS". Tal nota destaca que tem sido recorrente nos municípios a demanda de usuários requerentes de benefício assistencial ou previdenciário com dificuldade de acesso aos atendimentos presenciais nas agências do INSS, que são direcionados aos canais remotos, mas nem sempre conseguem efetuar a solicitação do serviço devido à dificuldade no acesso e manuseio da plataforma eletrônica "Meu INSS".

A nota esclarece que os atendimentos presenciais são possíveis mediante prévio agendamento (via canal remoto ou agência) ou em situações específicas, e estabelece, considerando a especificidade do público do BPC, que com o encaminhamento formal do CRAS e, *havendo condições operacionais*, deve ser garantido ao requerente o atendimento na agência. Como ação de longo prazo, a nota sugere a elaboração de Acordo de Cooperação Técnica entre as gestões municipais e a gestão do INSS para o requerimento do BPC nos equipamento assistenciais, observadas as condições necessárias para a efetivação do

---

<sup>6</sup> Disponível em: <https://redeassocialpg.files.wordpress.com/2020/02/nota-tecnica-conjunta-snas-mc-inss-me-cn-as.pdf.pdf>. Acesso em: 09 abr. 2021.

atendimento: "com computadores conectados à internet e disponibilidade de recursos humanos, sem comprometer o trabalho da equipe de referência dos CRAS" (Nota Técnica Conjunta SNAS-MC/INSS-ME/CNAS, 2020, p.6, grifo nosso), e ainda, que "caso identificada situação de violação de direitos, deverá ser acionado os canais de atendimento do INSS e as instituições de defesa de direitos" (Nota Técnica Conjunta SNAS-MC/INSS-ME/CNAS, 2020, p.7);

Mais recentemente, houve o anúncio do INSS de implantação de um projeto-piloto de avaliação social remota como parte do processo de acesso aos benefícios, e o Conselho Federal de Serviço Social (CFESS), por meio da segunda parte da série "Assistente Social, explica para gente", que traz os prejuízos da nova lei do Benefício de Prestação Continuada (Lei nº 14.716/2021), abordou o tema da *teleavaliação*.

Segundo a conselheira do CFESS e assistente social do Instituto, Lyliá Rojas, "a teleavaliação não vai diminuir a fila de solicitações represadas, não garante o sigilo e a privacidade no atendimento, compromete a qualidade da avaliação social, podendo resultar na negação de um direito, e sem contar que enfraquece o serviço social do INSS" e "o público que mais necessita do BPC, que são pessoas idosas e com deficiência em situação de extrema pobreza, são as que menos têm acesso e sabem usar as tecnologias de comunicação (celulares e computadores)" (CFESS, 2021). O CFESS destaca também que os principais problemas da teleavaliação,

[...] vão do não acesso às tecnologias, passando pela descaracterização da avaliação social enquanto instrumento de análise profunda sobre determinada doença/deficiência dentro de um contexto social e econômico, até a sobrecarga dos Centros de Referência de Assistência Social (CRAS) e do peso no bolso da população usuária por não ter o INSS como porta de entrada para orientação e requerimento dos benefícios (CFESS, 2021).

Tais exemplos evidenciam que o atendimento presencial já não é o principal canal de atendimento aos usuários, bem como os impasses para sua efetivação.

Não é prudente, contudo, analisar essa questão da dificuldade do acesso pleno aos serviços desvinculada da totalidade em que ela se insere, especialmente porque, nos dois exemplos sugeridos não estamos só falando de acesso a serviços públicos, mas também do acesso a benefícios sociais e previdenciários. Wacquant (2007) descreve uma das técnicas de contração administrativa do Estado norte-americano, que se tomará como exemplo, e que consiste em,

[...] multiplicar os obstáculos e requisitos burocráticos impostos àqueles que solicitam os benefícios, de modo a desencorajá-los ou eliminá-los (ainda que temporariamente) das listas dos beneficiários. Sob pretexto de identificar abusos e dificultar a vida dos “fraudadores”, os escritórios de auxílio social multiplicaram os formulários a preencher, o número de documentos a fornecer, a frequência dos controles e os critérios de reavaliação periódica dos dossiês. Entre 1972 e 1984, o número de “recusas administrativas” por conta de “erros de procedimento” aumentou em cerca de um milhão (WACQUANT, 2007, p. 98).

Traçando um paralelo com a realidade brasileira, pode se citar como exemplo dessa situação, que de acordo com o Decreto 8.805/2016, para acesso ao BPC, tornou-se obrigatória a inscrição do requerente e/ou beneficiário e sua família no Cadastro Único, além da responsabilidade do requerente e/ou beneficiário de realizar a atualização do cadastro a cada dois anos. O pretexto de identificar abusos, fraudes, com a obrigatoriedade de inscrição/atualização do Cadastro Único é evidente no artigo 42<sup>7</sup>, parágrafo 1º, incisos I, II, III e IV do decreto. Cabe destacar também, que há especulações<sup>8</sup> de que o Cadastro Único esteja passando por um processo de transformação digital para tornar seu preenchimento possível para os usuários por meio de canal remoto e que já existe o aplicativo “Meu CadÚnico<sup>9</sup>”. Nesse sentido, se efetivada a transformação digital, os atendimentos presenciais para preenchimento do cadastro poderão ser dificultados.

No já referido Decreto nº 10.332/2020, que institui a Estratégia do Governo Digital para os anos de 2020 a 2022, consta entre as ações para o Plano de Transformação Digital a unificação de canais digitais, o que sem dúvida facilitará o acesso dos usuários, mas permitirá, ao mesmo tempo, um amplo compartilhamento de seus dados pessoais e de informações diversas.

---

<sup>7</sup> Art. 42 § 1º A revisão do benefício de que trata o caput será feita na forma estabelecida em ato conjunto dos Ministros de Estado do Desenvolvimento Social e Agrário, da Fazenda e do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, e incluirá: I – o cadastramento ou a atualização cadastral, a ser realizado Ministério do Desenvolvimento Social e Agrário, dos beneficiários inscritos no CadÚnico, a cada dois anos; II – a confrontação contínua pelo INSS de informações do CadÚnico com os cadastros de benefícios, emprego, renda ou outras bases de dados de órgãos da administração pública disponíveis, referentes à renda da família do requerente; III – o cruzamento de dados para fins de verificação de acúmulo do benefício com outra renda no âmbito da Seguridade Social ou de outro regime, conforme vedação a que se refere o § 4º do art. 20 da Lei nº 8.742, de 1993; e IV – a reavaliação médica e social da condição de deficiência constatada anteriormente, desde que o impedimento não tenha sido considerado permanente e que o beneficiário não tenha superado os requisitos de renda familiar mensal per capita.

<sup>8</sup> Ver reportagem do Colegiado Nacional de Gestores Municipais de Assistência social, no campo Cadastro Único e Bolsa Família, disponível em: <http://congemas.org.br/Publicacao.aspx?id=215181>. Acesso em: 09 abr. 2021.

<sup>9</sup> Ver aplicativo e manual de instruções em [https://meucadunico.cidadania.gov.br/meu\\_cadunico/](https://meucadunico.cidadania.gov.br/meu_cadunico/). Acesso em: 09 abr. 2021.

Desse modo, considerando tanto o exemplo norte-americano como o brasileiro, importa ressaltar que as mudanças em voga fazem parte de uma estratégia global do capitalismo tardio, que em resposta ao esgotamento do padrão de acumulação anterior (fordista e taylorista), ao esgotamento do padrão de Estado de Bem-estar Social (possível nos países desenvolvidos) e à crise mundial que os sucedem, reestrutura-se em novas bases. Assim, no campo da acumulação produtiva emergem novos processos de trabalho, "onde o *cronômetro* e a *produção em série e de massa* são "substituídos" pela flexibilização da produção, pela "especialização flexível, por novos padrões de busca de produtividade, por novas formas de adequação da produção à lógica do mercado" (ANTUNES, 2015, p. 34, grifos do autor), cujos desdobramentos repercutem em novos padrões de gestão da força de trabalho e na desregulamentação e flexibilização dos direitos do trabalho. Observa-se ainda, no universo do mundo do trabalho, uma diminuição da classe operária industrial em maior intensidade nos países capitalistas desenvolvidos, mas com repercussão nos países industrializado do Terceiro Mundo, e uma significativa heterogeneização do trabalho assalariado, que se expande amplamente para o setor de serviços, para a *subproletarização* intensificada (presente na expansão do trabalho parcial, temporário, precário, subcontratado, terceirizado) (ANTUNES, 2015).

O padrão de acumulação contemporâneo também contempla o processo de mundialização do capital, "do ponto de vista geográfico, não há lugar no mundo atual que não seja objeto da ação do capital" (MARQUES, 2015, p. 16), e a centralidade do capital financeiro, que diferente do período anterior, "quando a produção de bens e serviços constituía a prioridade das empresas e os empréstimos para financiá-lo eram negócios dos bancos, as atividades financeiras, sem qualquer ou longínqua relação com a produção, passaram a ser desenvolvidas por todos" (MARQUES, 2015, p. 17), representando a atividade do capital que por meio dos juros, faz dinheiro sem passar pela produção.

A reestruturação do Estado nessas novas bases de acumulação é marcada pela retração de sua função social característica da fase anterior, e as políticas sociais (essenciais para se assegurar o acesso aos direitos sociais) não fazem parte da agenda atual do capital, ou melhor, fazem, na medida em podem ser privatizadas. Marques descreve, acerca das políticas sociais, que,

Não se trata de dizer que elas não são prioritárias e sim que elas não interessam ao capital. Ao contrário, elas são vistas como um obstáculo ao pleno desenvolvimento de sua vocação: fazer dinheiro sem se dar ao trabalho de organizar a produção. O único

interesse do capital em relação às políticas sociais é na transformação dos sistemas públicos de aposentadoria (de repartição) em sistemas privados, de capitalização, como forma de amealhar mais recursos para suas atividades especulativas" (MARQUES, 2015, p. 18).

Nesta perspectiva, é importante destacar que tanto as mudanças nas bases da acumulação capitalista quanto nas funções do Estado estão vinculadas ao processo global de desenvolvimento e reestruturação do capital e são mediadas por agências e organizações multilaterais. Um exemplo são as ações do Banco Mundial, que em 2017 publicou uma análise do gasto público brasileiro no documento intitulado "Um ajuste justo: análise da eficiência e equidade do gasto público no Brasil". De acordo com o documento, trata-se de uma análise baseada nas melhores práticas internacionais e na revisão da eficiência dos gastos entre as diferentes entidades e programas governamentais, "com ela, queremos estimular que os debates considerem não apenas a alocação dos recursos públicos, mas também as premissas que devem nortear os gastos de forma a promover eficácia nos serviços prestados e igualdade social" (BANCO MUNDIAL, 2017, p.1). Esse documento traz considerações sobre o funcionalismo público, a previdência social, a saúde, a educação e sobre os programas assistenciais brasileiros, bem como os fundamentos neoliberais para a realização de contrarreformas nestes setores.

A questão da transformação digital dos serviços públicos também é abordada pelo Banco Mundial, um exemplo é o "Relatório sobre o Desenvolvimento Mundial de Dividendos Digitais: Visão Geral", publicado em 2016, o documento traz orientações para "governos conectados" e empresas e é possível observar também reflexões sobre tecnologia e precarização do trabalho sem qualquer criticidade<sup>10</sup>, reforçando a reflexão de que "em plena era da informatização do trabalho, do mundo maquinal e digital, estamos conhecendo a época

---

<sup>10</sup> "A capacidade da internet de reduzir os custos das transações aumenta as oportunidades para as pessoas que enfrentam obstáculos para encontrar empregos ou fatores produtivos. Isso promove a inclusão de mulheres, de deficientes físicos e de pessoas de áreas remotas [...]. O impacto da terceirização leva os trabalhos baseados na internet até os pobres e vulneráveis. O governo do estado indiano de Kerala criou o projeto Kudumbashree para terceirizar os serviços de tecnologia da informação para cooperativas de mulheres de famílias de baixa renda; 90% das mulheres nunca tinham trabalhado fora de casa antes. Samasource e Rural Shores ligam clientes dos Estados Unidos e Reino Unido a trabalhadores em Gana, Haiti, Índia, Quênia e Uganda. Dentre os trabalhadores globais da plataforma de trabalho autônomo Enlace, parte da Upwork, 44% são mulheres e muitas desejam compatibilizar trabalho e vida familiar. Entre os entrevistados de uma pesquisa para este Relatório sobre trabalhadores on-line, a possibilidade de ter horário flexível e trabalhar em casa é considerada a maior vantagem do trabalho on-line" (BANCO MUNDIAL, 2016, p.15).

da *informalização* do trabalho, dos terceirizados, precarizados, subcontratados, flexibilizados, trabalhadores em tempo parcial, do *ciberproletariado*" (HUWS, 2003 apud ANTUNES, 2015, p. 127, grifos do autor).

Um último exemplo a ser a explorado, no tange à transformação digital dos serviços públicos em geral, ou seja, não só os serviços públicos para requisição de benefícios, é que mesmo quando estão previstos atendimentos presenciais, dá-se prioridade de atendimento aos usuários que realizaram o agendamento remoto do atendimento. A Receita Federal do Brasil, com a Portaria RFB nº 4261/2020, no que tange ao fornecimento de senha para atendimento não agendado previamente no sítio eletrônico, estabelece que a senha pode ser emitida pela unidade de atendimento desde que haja capacidade de atendimento no dia, ou seja, o atendimento presencial sem agendamento fica para segundo plano e a mercê da capacidade de atendimento da unidade.

É uma distorção sem tamanho achar que toda a população ou a maior parte dela tem condições materiais, financeiras e informacionais para priorizar a utilização dos serviços de atendimentos remotos. Assim como é uma ilusão, conforme questiona Crary (2016, p. 46), que as novas gerações, que em tese são as familiarizadas desde a tenra idade com a tecnologia, daqui a algumas décadas encerrarão a fase de transição para a era digital, quando, supõe-se, "existirão bilhões de indivíduos dotados de níveis similares de competência".

[...] a realidade bastante diversa de nosso tempo se caracteriza pela manutenção calculada de um permanente estado de transição. Diante de exigências tecnológicas em transformação permanente, jamais chegará um momento em que nós finalmente as "alcançaremos", seja enquanto sociedade ou enquanto indivíduos. Dada a velocidade com que surgem novos produtos e se reconfiguram completamente os sistemas, será de alheamento e derrota a relação perceptiva e cognitiva da maioria das pessoas com as tecnologias de informação e comunicação. Esse ritmo intensificado impede que nos familiarizemos com qualquer ordem [...] (CRARY, 2016, p. 46).

Crary faz então referência às reflexões de Marx e ressalta a incompatibilidade intrínseca do capitalismo com formações sociais estáveis ou duradouras e destaca que a história dos últimos 150 anos "é inseparável da 'revolução contínua' das formas de produção, circulação, comunicação e construção de imagens" (CRARY, 2016, p. 47, grifo do autor).

## A ASSISTÊNCIA SOCIAL NÃO É UMA MÃE SOCIAL

O pobre, o analfabeto, o idoso, entre outros usuários que possam apresentar dificuldade de usufruir dos serviços públicos na era digital não são usuários específicos de uma política ou um serviço público de amparo, são cidadãos e como tal deveriam ter garantido o acesso pleno (do início ao fim do processo) a qualquer política ou serviço público. Mas a realidade é cada vez mais eles estão sendo encaminhados, ou mesmo têm procurado a Assistência Social, que acaba por fazer a mediação para efetivação do acesso ao serviço ou direito.

Desse modo, assim como se naturaliza o processo de atribuir centralidade às mulheres-mães nas tarefas proteção e cuidado com os mais vulneráveis (crianças, adolescentes, idosos, pessoas com deficiência que necessitam de cuidados, pessoas com alguma enfermidade) na esfera privada, naturaliza-se o processo de atribuir centralidade à Assistência Social nas tarefas de proteção social aos mais vulneráveis na esfera das relações sociais públicas.

A naturalização de tais processos, na medida em que elimina a perspectiva histórica e causal dos fatos sociais a que se referem, abre espaço para "o sempre foi assim", e no primeiro caso encoberta a relação desigual e hierárquica entre os sexos e o ônus da precarização/ausência de serviços públicos de cuidado, e a desigualdade substantiva entre os cidadãos e o ônus da efetivação do acesso a um direito no segundo caso.

De modo mais elucidativo e entendendo que, guardadas as devidas proporções, a analogia com a condição da mulher-mãe traz elementos para se pensar o papel que a Assistência Social assume na esfera da relações sociais públicas, destaca-se, segundo Saffioti (1987), que a naturalização do processo de atribuição de diferentes papéis aos homens e às mulheres se consolida, seja tentando difundir que a atribuição do espaço doméstico à mulher decorre de sua capacidade de ser mãe, seja pela desvalorização social dada ao espaço doméstico e a devida inferiorização da mulher.

[...] para a solidificação desta crença, nada melhor do que retirar desta atribuição de papéis sua dimensão sócio-cultural. Ao afirmar-se que *sempre e em todos os lugares* as mulheres se ocuparam do espaço doméstico, eliminam-se as diferenciações históricas e ressaltam-se os característicos "*naturais*" destas funções (SAFFIOTI, 1987, p. 11, grifos da autora).

Aqui há que se destacar ainda que tanto o trabalho da mulher-mãe quanto esse trabalho de "amparo" que caberia às devidas políticas, mas que a Assistência Social realiza, configuram trabalhos gratuitos. E cabe também uma reflexão sobre esse tempo cedido e apropriado na perspectiva da colaboração, a exemplo da situação vivenciada pela mulher-mãe,

o tempo feminino é “[...] socialmente identificado com um tempo de *não-trabalho*, com um tempo “natural e maternamente” *dos outros*, portanto, um tempo expropriável e pelo qual não se cogita remuneração, mas colaboração, gratuidade” (DUQUE-ARRAZOLA, 2010, p. 244).

Esse processo, que está naturalizado, mas que deveríamos chamar de desvio de função da Assistência Social, não se limita ao amparo dos usuários que têm dificuldade com os serviços digitais, a política assumiu historicamente inúmeros papéis de outros órgãos e serviços, vide a necessidade da nota técnica nº 2<sup>11</sup>, de 11 de maio de 2016, do extinto Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, que tenta regular a relação entre o Sistema Único de Assistência Social – SUAS e os órgãos do Sistema de Justiça. A nota explicita que não cabe aos profissionais do SUAS: realização de perícia; inquirição de vítimas e acusados; oitiva para fins judiciais; produção de provas de acusação; guarda ou tutela de crianças e adolescentes de forma impositiva; curatela de idosos, de pessoas com deficiência ou com transtorno mental; adoção de crianças e adolescentes; averiguação de denúncias de maus-tratos contra crianças e adolescentes, idosos ou pessoa com deficiência, e de violência doméstica e familiar contra a mulher (BRASIL, 2016, p. 11 apud ALCHORNE, OLIVEIRA, PAIVA, 2018, p. 146).

Contudo, não é por simples acaso que essas situações ocorrem. A Assistência Social tem uma “[...] vinculação histórica com o trabalho filantrópico, voluntário e solidário dos homens em sua vida em sociedade, o que vem permitindo identificar a intervenção técnica com a ação voluntária” (YAZBEK, 2006, p.51), e isso diz muito sobre o lugar que a Assistência Social ocupou e ainda ocupa na agenda pública brasileira, ou seja, um lugar residual, de despolitização e de ações compensatórias, mesmo com sua instituição enquanto política pública de seguridade social em 1988, haja vista a totalidade adversa em que está inserida.

Há, dessa maneira, uma dimensão sociocultural persistente de subalternidade e complacência na operacionalização da Assistência Social, que não está, contudo, desvinculada de determinações sócio-históricas.

O modelo de proteção social adotado pelo Brasil com a Constituição Federal de 1988, por exemplo, contempla as políticas de Previdência Social, Saúde e Assistência Social no âmbito da Seguridade Social, mas diferencia-se de um sistema de proteção social que

---

<sup>11</sup> Disponível em: [https://www.mds.gov.br/webarquivos/arquivo/assistencia\\_social/nota\\_tecnica\\_120520016.pdf](https://www.mds.gov.br/webarquivos/arquivo/assistencia_social/nota_tecnica_120520016.pdf). Acesso em: 24 mar. 2021.

configura um conjunto organizado, coerente, de diversas políticas sociais e de fundo público, “que garante proteção social por meio de amplos direitos, bens e serviços sociais, nas áreas de emprego, saúde, previdência, habitação, assistência social, educação, transporte, entre outros bens e serviços públicos” (BOSCHETTI, 2016, p. 26). Neste quadro, a Assistência Social enquanto uma política não contributiva de seguridade social, volta-se para os segmentos populacionais desprovidos da renda do trabalho (por questões etárias ou eventualidades como problemas de saúde e deficiência física incapacitantes) e à proteção social de famílias e indivíduos em situação de “vulnerabilidade social” (conforme termo utilizado pela Política Nacional de Assistência Social – PNAS).

Todavia, a partir da década de 90, com a crise econômica e política que atingiu as sociedades periféricas e que teve repercussões no desemprego e na precarização do trabalho, questões estas que extrapolariam as finalidades de uma política de assistência social, observa-se “[...] a ofensiva das classes dominantes em dar centralidade à assistência social como mecanismo de enfrentamento das desigualdades sociais” (MOTA, 2010a, p.16). Tal processo ocorre em concomitância com o avanço da mercantilização e privatização das políticas de saúde e previdência social denotando a *assistencialização da proteção social* e/ou a *assistencialização da seguridade social*, conforme expressões utilizadas por Mota (2010a, 2010b).

Traçando um paralelo com a discussão realizada no tópico anterior acerca da precarização do trabalho no contexto de reestruturação produtiva do capital, na qual viu-se com Antunes (2015) a heterogeneização do trabalho assalariado e a *subproletarização* intensificada (presente na expansão do trabalho parcial, temporário, precário, subcontratado, terceirizado), que contribuem para a heterogeneização da classe trabalhadora, é possível observar também a heterogeneização dos cidadãos. Com a expansão do desemprego, da precarização do trabalho e a tendência de privatização de políticas e serviços públicos, institui-se as figuras do “cidadão-consumidor”, que pode usufruir de serviços privatizados, e a figura do “cidadão-pobre”, objeto da assistência social (MOTA, 2010b).

Desenha-se na contemporaneidade um cenário que diferencia os trabalhadores entre aqueles que podem adquirir no mercado sua “proteção social” e aqueles que necessitam da intervenção do Estado para o provimento de suas vidas, aprofundando o processo de segmentação e a divisão da classe trabalhadora.

[...] este elemento seletivo do atendimento estatal deve responder aos seguintes propósitos: 1) assistencialismo minimalista e monetarizado para os mais pobres, para

os trabalhadores precarizados e para os desempregados; 2) e mercantilização da “proteção social” provida pelo mercado para os trabalhadores que podem comprar a “segurança” da aposentadoria, da saúde, da educação, do lazer; tais políticas são valorizadas segundo o rentismo das finanças, que hierarquiza em bolsas de valores as empresas prestadoras dos melhores serviços de “seguridade social”, isto é, os mais lucrativos e não necessariamente os melhores do ponto de vista das necessidades humanas (GRANEMANN, 2007, p. 64, grifos da autora).

Aqui é importante demarcar, conforme considerações de Mota (2010b, p.142, grifo da autora), “a *passivização* da questão social, que se desloca do campo do trabalho para se apresentar como sinônimo das expressões da pobreza e, por isso mesmo, objeto do direito à assistência e não ao trabalho”.

A partir dessa breve reflexão é possível contextualizar a Assistência Social na esfera da cidadania deslocada da questão social, ou seja, no campo da despolitização, dos recursos mínimos, da solidariedade, o que sem dúvida estigmatiza seus usuários, os “cidadãos-pobres”. Trata-se de um esvaziamento político do significado da cidadania que segmenta os cidadãos e os direitos a que eles têm acesso, contribuindo tanto para a desvalorização da Assistência Social quanto de seus usuários. Como pontuou-se na introdução deste artigo, “[...] os serviços assistenciais são muitas vezes um espaço de reconhecimento de seus usuários na sociedade. Reconhecimento que, contraditoriamente, revela o lugar social dos que se situam na sociedade exatamente por sua exclusão e subalternidade” (YAZBEK, 2006, p.155). O cidadão-pobre não se reconhece e não é muitas vezes reconhecido em outros serviços e políticas públicas e dificilmente terá seu acesso facilitado.

O trabalhador não se reconhece no outro trabalhador e o cidadão não se reconhece em outro cidadão, problemática, aliás, que pode ser inserida no contexto mais amplo da sociabilidade capitalista. Pertencer a uma classe não é necessariamente pertencer a uma comunidade, nesta sociedade.

O problema da contraposição entre comunidade e indivíduo surgiu com a “sociedade pura”, com a sociedade burguesa, por causa da relação casual do homem com sua classe. Em suma: surgiu como consequência da sociedade na qual se separam o fato de pertencer a uma classe e o fato de pertencer a uma comunidade, na qual o indivíduo passou a estar submetido enquanto tal às leis do movimento das classes, na qual *o homem converteu-se em ser social não necessariamente comunitário* (HELLER, 2016, p.84).

Cabe, por fim, algumas considerações mais específicas a acerca da problemática apresentada. A Assistência Social, ao assumir as demandas de acesso a direitos e serviços

diversos de outras políticas, traz para si a responsabilidade sob eventuais erros de procedimento, haja vista que os profissionais não têm domínio dos sistemas operacionais de outras políticas. Além disso, a depender do serviço requerido, é necessário o cadastro e a utilização de senhas para operacionalização, o que deveria ser realizado somente pelo usuário ou por um profissional devidamente credenciado para a função, não por terceiros. Tais processos desviam as funções da Assistência Social que cada vez mais volta-se para o plantão/pronto socorro social e para a operacionalização e acompanhamento de condicionalidades de benefícios socioassistenciais (a monetarização da Assistência Social), sendo esses últimos também mediados pela tecnologia da informação<sup>12</sup>, relegando os serviços (Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família - PAIF e Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos - PAEFI, entre outros) para segundo plano.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O capitalismo não convive com a igualdade substantiva, o que se evidencia tanto no microcosmo, a exemplo da discussão proposta por esse artigo, quanto nas relações macrocósmicas entre países centrais e países periféricos, por exemplo. Por outro lado, o capitalismo não vive sem a reprodução ampliada da força de trabalho, contradição essa fundamental para se pensar a esfera dos direitos, esfera também permeada por contradições e marcada pela luta permanente, inclusive, para assegurar os direitos já conquistados.

Desse modo, ao tratarmos do exército de reserva, da força de trabalho que não é mais útil ao capital (vide os idosos, por exemplo), ou mesmo dos trabalhadores precarizados, a esfera dos direitos transmuta-se para a esfera da sobrevivência e toda atenção é necessária para que não se reproduza a subalternização histórica desses segmentos.

A Assistência Social, ao canalizar a demanda dos usuários que estão tendo seus direitos violados na era digital, tem grande responsabilidade em dar vazão a esta violação, o que pode e deve ser impulsionado pelas entidades de representação coletiva dos trabalhadores e dos

---

<sup>12</sup> Há uma seleção dos pobres mediante teste de meio e a partir do ingresso no programa, os beneficiários passam a ser submetidos a processos de acompanhamento e controle, com emprego de modernas tecnologias da informação (SILVA, 2016).

usuários, entre outras possibilidades. Assim como tem grande responsabilidade de revisitar subalternizações históricas que perpassam sua operacionalização, o que não significa reproduzir a lógica imperante de invisibilização das demandas e dos usuários, mas a atuação proativa e em conjunto com os usuários de responsabilização dos devidos serviços e políticas por meio da interlocução com suas gerências e ouvidorias.

## REFERÊNCIAS

ALCHORNE, S. C. A.; OLIVEIRA, A. C.; PAIVA, A. R. Acompanhamento familiar no Suas: diálogo com o município do Rio de Janeiro. In: **Revista em Pauta**. Rio de Janeiro, v. 16, n. 42, p.136-150, 2018.

ANTUNES, R. **Adeus ao trabalho? ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho**. 16. ed. São Paulo: 2015.

BANCO MUNDIAL. **Relatório sobre o Desenvolvimento Mundial de Dividendos Digitais: Visão Geral**. Grupo Banco Mundial, 2016.

BANCO MUNDIAL. **Um ajuste justo: análise da eficiência e equidade do gasto público no Brasil**. Grupo Banco Mundial, 2017.

BEHRING, E. R.; BOSCHETTI, I. Assistência Social na pandemia de Covid-19: proteção para quem? **Revista Serviço Social & Sociedade**. São Paulo, n. 140, p. 66-83, jan./abr. 2021.

BOSCHETTI, I. **Assistência social e trabalho no capitalismo**. São Paulo: Cortez, 2016.

CFESS. **Teleavaliação: um retrocesso para a população usuária e para o Serviço Social do INSS**. Divulgado em 09 de julho de 2021. Disponível em: <http://www.cfess.org.br/visualizar/noticia/cod/1824>. Acesso em: 15/08/2021.

CRARY, J. **24/7: capitalismo tardio e os fins do sono**. São Paulo: Ubu Editora, 2016.

DUQUE-ARRAZOLA, L. S. O sujeito feminino nas políticas de assistência social. In: MOTA, A. E. (org.). **O mito da assistência social: ensaios sobre Estado, Política e Sociedade**. 4. ed. 3ª reimpressão. São Paulo: Cortez, 2010.

GRANEMANN, S. Políticas Sociais e Financeirização dos Direitos do Trabalho. In: **Revista em Pauta**. Rio de Janeiro, n. 20, p. 57-68, 2007.

HELLER, A. **O cotidiano e a história**. 11. ed. Paz e Terra: São Paulo, 2016. E-book. ISBN 9788577533503.

MARQUES, R. M. O lugar das políticas sociais no capitalismo contemporâneo. In: **Revista Argumentum**. Vitória, v.7, n. 2, p. 7-21, jul./dez. 2015.

MÉSZÁROS, I. **Para além do capital: rumo a uma teoria da transição**. 1. ed. revista. São Paulo: Boitempo, 2011.

MOTA, A. E. O fetiche da assistência social. In: MOTA, A. E. (org.). **O mito da assistência social: ensaios sobre Estado, Política e Sociedade**. 4. ed. 3ª reimpressão. São Paulo: Cortez, 2010a.

MOTA, A. E. A centralidade da Assistência Social na Seguridade Social. In: MOTA, A. E. (org.). **O mito da assistência social: ensaios sobre Estado, Política e Sociedade**. 4. ed. 3ª reimpressão. São Paulo: Cortez, 2010b.

SAFFIOTI, H. I. B. **O poder do macho**. São Paulo: Moderna, 1987.

SILVA, M. O. S. A pobreza enquanto categoria teórica de fundamentação e foco de intervenção dos programas de transferência de renda da América Latina. In: **Revista de Políticas Públicas**. São Luís, número especial, v.20, p. 193-200, nov. 2016.

WACQUANT, L. **Punir os pobres. A nova gestão da miséria nos Estados Unidos [A onda punitiva]**. 3. ed. revista e ampliada. Rio de Janeiro, 2007.

YAZBEK, M. C. **Classes subalternas e assistência social**. 5. ed. São Paulo: Cortez, 2006.