



**VI CONGRESSO INTERNACIONAL DE POLÍTICA SOCIAL E SERVIÇO SOCIAL:
DESAFIOS CONTEMPORÂNEOS
VII SEMINÁRIO NACIONAL DE TERRITÓRIO E GESTÃO DE POLÍTICAS SOCIAIS
VI CONGRESSO DE DIREITO À CIDADE E JUSTIÇA AMBIENTAL**

Política Social, Seguridade Social e Proteção Social

O uso da internet no acesso ao BPC: ferramenta de democratização ou barreira para os mais vulneráveis?

Lorrayne dos Santos Pereira¹

Valter Martins²

Resumo: Em suma, o presente artigo aborda a questão da internet enquanto obstáculo ao acesso ao BPC, fundamentando-se na vulnerabilidade dos requerentes que não dispõem das tecnologias adequadas para acessar ao benefício. Com base numa revisão da literatura e documental, este estudo analisa as implicações da digitalização dos serviços do INSS, utilizando o Cras Jardim Carioca em Campos dos Goytacazes/RJ como caso de estudo de referência. Os resultados obtidos indicam que a complexidade dos canais digitais gera exclusão, transferindo a procura para os Centros de Referência de Assistência Social (Cras) e aos profissionais de serviço social. Conclui-se que a exigência tecnológica, sem o devido suporte, compromete a efetivação do direito, evidenciando a necessidade de manutenção do atendimento humano para garantir o acesso à proteção social.

Palavras-chave: Benefício de Prestação Continuada; Exclusão Digital; Internet e Vulnerabilidades.

Abstract: In summary, this article addresses the issue of the internet as an obstacle to accessing the BPC, based on the vulnerability of applicants who do not have the appropriate technology to access the benefit. Based on a review of the literature and documentation, this study analyses the implications of the digitisation of INSS services, using Cras Jardim Carioca in Campos dos Goytacazes/RJ as a reference case study. The results obtained indicate that the complexity of digital channels generates exclusion, transferring demand to Social Work Reference Centres (Cras) and social service professionals. It is concluded that technological requirements, without adequate support, compromise the effective exercise of rights, highlighting the need to maintain human service provision to ensure access to social protection.

Keywords: Continuous Benefit; Digital Exclusion; Internet and Vulnerabilities.

¹ Graduanda em Serviço Social pela Universidade Federal Fluminense de Campos dos Goytacazes/RJ (UFF Campos). E-mail: lorraynepereira@id.uff.br

² Assistente social. Graduado e Mestre em Serviço Social pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Doutor e Pós-doutorado pelo Programa de Estudos Pós-Graduados em Serviço Social da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUCSP). Estágio doutoral no Programa de Pós-graduação e Sociologia da Universidade Autônoma de Barcelona. Professor do Departamento de Serviço Social de Campos e do Programa de Estudos Pós-Graduados em Política Social da Universidade Federal Fluminense (UFF). Coordenador do Grupo de Estudos e Pesquisas em Serviço Social, Trabalho e Proteção Social (Getraps - UFF - CNPq). Membro da Diretoria da Região Leste da Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social (Abepss) no período 2021-2022. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/3154254627267334>. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7953-0789>. E-mail: valtermartins@id.uff.br



1. INTRODUÇÃO

O presente artigo foi escrito como parte de uma pesquisa desenvolvida no âmbito de um Grupo de Pesquisa junto ao Departamento de Serviço Social de Campos dos Goytacazes, do Instituto de Ciências da Sociedade e Desenvolvimento Regional da Universidade Federal Fluminense. O estudo foi realizado no Centro de Referência de Assistência Social (Cras) Jardim Carioca, em Campos dos Goytacazes/RJ, entre setembro de 2023 e dezembro de 2024.

Diante da realidade vivenciada no Cras, destacou-se a grande demanda para o Benefício de Prestação Continuada (BPC), que revela a importância desse benefício para a população em situação de vulnerabilidades. Essa expressiva demanda pelo BPC revela um paradoxo diante do atual modelo de solicitação e acompanhamento do processo para o recebimento do benefício, que ocorre predominantemente por meio digital.

A digitalização dos serviços do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) impõe exigências para a solicitação do benefício. De acordo com o Governo Federal (Brasil, 2024), é necessária a criação de uma Conta Gov.br, um endereço de e-mail ativo, acesso regular à internet e navegação no site ou aplicativo “Meu INSS”, ou, alternativamente, o uso do telefone 135.

No entanto, grande parte dos usuários que buscam esse direito, em sua maioria pessoas idosas ou com deficiência, em situação de vulnerabilidade socioeconômica, enfrentam sérias limitações quanto ao acesso a dispositivos eletrônicos, conectividade diária à internet e habilidades digitais básicas.

Como consequência, muitos recorrem ao Cras, que, por sua vez, nem sempre dispõe de estrutura tecnológica suficiente para atender à demanda, agravando ainda mais o cenário de exclusão digital. A limitação de recursos, como computadores, acesso à internet, profissionais capacitados para oferecer suporte digital e até mesmo uma sala com espaço adequado para o contato com o usuário, compromete a qualidade do atendimento e sobrecarrega os serviços já existentes.

Em decorrência do exposto, a importância deste estudo está na necessidade de compreender como a digitalização dos serviços públicos, especialmente do INSS, pode ampliar ou restringir o acesso a direitos fundamentais, como o BPC, e contribuir para o aumento de desigualdades estruturais.

Diante deste contexto, há uma preocupação quanto à exclusão digital e social que pode ocorrer à população mais vulnerável, que não tem acesso regular às tecnologias e que mais depende dos serviços do INSS.

A relevância social deste estudo reside no fato de que o BPC desempenha um papel importante na redução da pobreza e da desigualdade, proporcionando uma renda mínima para idosos e pessoas com deficiência em situação de extrema vulnerabilidade.

Diante disso, o objetivo geral deste artigo é analisar como o processo de digitalização dos serviços do INSS impacta no acesso ao BPC por usuários do Cras Jardim Carioca.



Sendo assim, para dar base a esta discussão, a reflexão encontra-se organizada da seguinte forma: Introdução, uma primeira discussão, em que se aborda a Política de Assistência Social e o BPC, através de suas legislações e normativas. Em seguida, analisou-se o aplicativo “Meu INSS” como elemento associado à exclusão digital e social, contextualizou-se o Cras Jardim Carioca em Campos dos Goytacazes/RJ e, por fim, o Serviço Social e o Cras, mediante as exigências tecnológicas no acesso ao BPC.

2. POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E O BPC: ENTRE O SOCIAL E O DIGITAL

As transformações do modo de produção capitalista, sob forte influência do neoliberalismo, no Brasil, têm ocasionado um salto no aumento das desigualdades sociais, principalmente através da lógica de responsabilização individual que recai sobre o indivíduo trabalhador. Essa lógica tende a culpabilizar a classe trabalhadora pela condição de pobreza em que vive, e omite a culpa do sistema capitalista que o oprime.

A partir disso, o campo da proteção social e da assistência social se torna essencial para garantir condições mínimas de sobrevivência e diminuir os efeitos da questão social e suas múltiplas consequências na vida do trabalhador e da sua família.

A Política de Assistência Social, reconhecida como Política Pública através da Constituição Federal de 1988 (CF/88), regulamentada pela Lei Orgânica da Assistência Social (Loas) de 1993 e normatizada pela Política Nacional de Assistência Social (Pnas) em 2004, tem como um dos seus principais objetivos garantir a proteção social para pessoas em situação de vulnerabilidade, de modo a contribuir com a inclusão e a ampliação da cidadania. A aprovação da referida Política em 2004 representou um marco para consolidação da Política de Assistência Social no Brasil, ao consolidar diretrizes operacionais claras para sua efetivação, organização, financiamento e gestão.

Segundo Alves e Semzezem (2013, p.149), “a Pnas explicita que os usuários da Política de Assistência Social são sujeitos da proteção social não contributiva, aos quais devem ser garantidos as seguintes seguranças: de sobrevivência; de acolhida e de convívio familiar.”

A Pnas (2004), ao dividir o conceito de proteção social em dois níveis, sendo: Proteção Social Básica (PSB) e Proteção Social Especial (PSE), garante que o atendimento seja direcionado e específico segundo a condição em que se encontra o usuário.

A PSB, que está sob responsabilidade do Centro de Referência de Assistência Social (Cras), oferta um conjunto de serviços que visam a convivência, a socialização e o acolhimento das famílias, direcionando-os à prevenção de situações de risco social, através do desenvolvimento de potencialidades e fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários. Diante disso, a PSB desempenha um papel essencial, sobretudo entre os segmentos mais vulneráveis da sociedade, com o objetivo de promover o acesso a direitos fundamentais.



É no patamar da PSB que se insere o Benefício de Prestação Continuada (BPC), sendo um benefício assistencial, individual, não-vitalício e intransferível, voltado à garantia de renda para pessoas com idade igual ou superior a 65 anos e pessoas com deficiência, de qualquer idade, com impedimentos de longo prazo, desde que ambos se encontrem em situação de pobreza, conforme prescrito na Loas (1993).

No Brasil, o BPC é garantido como direito constitucional, segundo o Art. 203, Inciso V, da CF/88, trata-se de um benefício assistencial no valor do salário-mínimo vigente por mês (R\$ 1.621,00 em 2026) e sem direito ao 13º salário. É uma política redistributiva, que atende pessoas em situação de pobreza ou extrema pobreza. De acordo com a legislação, trata-se:

V - A garantia de um salário-mínimo de benefício mensal à pessoa portadora de deficiência e ao idoso que comprovem não possuir meios de prover à própria manutenção ou de tê-la provida por sua família, conforme dispõe a lei. (Brasil, 1988).

A sua elegibilidade é dada após avaliação segundo critérios dispostos na Loas. Dentre eles, destacam-se: a idade de acesso (no caso dos idosos); o conceito de família; o conceito de deficiência; e o patamar de renda familiar per capita. Em relação ao BPC para pessoas com deficiência, a concessão do benefício depende ainda do resultado positivo de duas avaliações: avaliação médica, realizada por um perito médico federal, e avaliação social, conduzida por um assistente social.

Com isso, cabe ao assistente social do INSS a competência de avaliar e qualificar os componentes e domínios: ambientais, sociais e pessoais do requerente. Ao perito médico previdenciário, fica a competência: funções do corpo e também atividades e participação, com domínios diversos daqueles da avaliação social.

Freire (2015) adverte sobre uma maior complexidade que envolve a concessão do BPC para pessoa com deficiência, pois neste caso não basta apenas comprovar a renda familiar per capita igual ou inferior a $\frac{1}{4}$ (um quarto) do salário-mínimo, é necessário ainda passar por avaliações que atestem a existência da deficiência e seus impactos na vida cotidiana do requerente. Por isso, o acesso por parte desse público tende a ser mais demorado e burocrático, exigindo maior resistência por parte do usuário.

Segundo dados do Ministério de Desenvolvimento e Combate à Fome (2025), o BPC, mesmo com critérios restritivos, já conta com o número de beneficiários que ultrapassam 6 milhões entre idosos e deficientes em 2025.

Dados veiculados através do Jornal CNN Brasil apontam que o BPC já ultrapassou o Programa Bolsa Família (PBF) em número de beneficiários em 1167 municípios do país. (Nakagawa, 2025). Estes dados apontam que o nível de desigualdade social, entre frações da população, tem aumentado no Brasil e há mais famílias e indivíduos necessitando da proteção social para garantir a sua sobrevivência.

No entanto, apesar de ser um benefício almejado, o BPC tem sido alvo de ações estatais que visam a sua restrição, o que pode ser justificado pelo aumento do número de beneficiários.



Essas ações se expressam por meio da elevação dos critérios de elegibilidade, diminuição das possibilidades de acesso, digitalização e burocratização dos processos do benefício.

Segundo análise de Maia (2023), o BPC tem sofrido ataques e tentativas de redução e diminuição do quantitativo de beneficiários, através do “desmantelamento das políticas”, que se dá tanto de forma ativa, através de medidas como: redução do valor do benefício; aumento da idade e prazos de atualização cadastral mais rígidos, quanto por omissão, que se expressa com a paralisação de concursos públicos no âmbito federal, reduzindo significativamente o quadro de funcionários do INSS – responsável pela operacionalização do BPC, o que resulta em atrasos na análise e aumentos na fila de espera.

Essa medida se caracteriza como uma forma contemporânea de desmonte e tentativa de diminuição do número de beneficiários, pois há um menor quantitativo de trabalhadores no INSS e, como consequência, para suprir essa carência no quadro de servidores, há o aumento da mediação das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs).

Essa estratégia de digitalização dos serviços do INSS coloca-se como um novo filtro de exclusão, tornando o acesso ao BPC uma barreira mais burocrática e de difícil acesso. É nesse interim que se inserem o programa “INSS Digital” e a plataforma “Meu INSS”, centrais para a solicitação do BPC, bem como outros benefícios.

3. “MEU INSS”: EXCLUSÃO DIGITAL OU EXCLUSÃO SOCIAL?

O BPC, segundo o Art. 20 da Loas, é um instrumento para assegurar renda mínima a idosos e pessoas com deficiência que não possuem meios de prover a própria subsistência (Brasil, 1993, Art. 20). No que se refere à operacionalização desse benefício, esclarece o Art. 3º do Decreto n.º 6.214, de 26 de setembro de 2007, “O Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) é o responsável pela operacionalização do Benefício de Prestação Continuada, nos termos deste Regulamento.”

No entanto, o atual cenário desse órgão é marcado por um processo de transformação digital. A partir do ano de 2017, segundo a autora Jesus (2022), se inicia um processo de reestruturação do modelo de atendimento na autarquia, através de um projeto denominado “INSS Digital”.

Esse projeto tem como objetivo transferir todos os atendimentos e serviços do INSS para o ambiente online, sendo então mediados por plataformas digitais. Ainda segundo a autora Jesus (2022), esse cenário de transformação digital foi intensificado na Pandemia da Covid-19, ao afirmar:

A concretização do modelo digital foi acelerada pela pandemia da Covid-19 tendo em vista o fechamento de todos os postos de atendimento e trabalho por



meses, momento em que todos os trabalhadores passaram a realizar trabalho remoto. (Jesus, 2022, p.3-4).

Na análise de Jesus (2022), esse obstáculo que foi imposto aos usuários no acesso a serviços e benefícios apenas mudou de forma, pois as longas filas foram substituídas por filas virtuais, acompanhadas de uma série de dificuldades enfrentadas pelos usuários, tanto em razão da exclusão digital, quanto da exclusão social.

É possível observar que o atendimento presencial, que sempre teve papel fundamental no processo de solicitação de benefícios como o BPC, justamente por ter uma escuta qualificada, foi deixado de lado, o que compromete a compreensão dos usuários. Portanto, a transformação digital foi implementada sem considerar a realidade do público envolvido.

Conforme expõe Jesus (2022), “o projeto em questão alterou profundamente as rotinas da instituição, que atualmente oferece quase que a totalidade de seus serviços via plataforma de internet, aplicativo e central telefônica 135.” (Jesus, 2022, p.13).

Segundo Paiva Pinheiro (2021), esse projeto consiste na construção de um novo fluxo de atendimento, dessa forma, o requerimento, o envio de documentos necessários, o agendamento de perícias, entre outros processos, deverá ser realizado pela internet, através da ferramenta “Meu INSS”, ou pela central telefônica 135.

Sobre essa análise, é possível fazer um paralelo com a autora Jesus (2022), onde afirma que essa realidade se configura como uma barreira a mais para os usuários, levando em conta as condições de vida da população brasileira, um país marcado pela desigualdade social, aos quais não possuem rede de apoio de terceiros. Além de serem novas exigências impostas a um público que já está em situação de vulnerabilidade, requerendo um benefício essencial para superar as condições de vida em que se encontram.

Conforme o Relatório de Gestão do INSS (2019), esse novo formato de atendimento tem como objetivo proporcionar praticidade ao cidadão, permitindo que ele realize quase todos os serviços de forma digital, sem precisar sair de sua residência. Outro propósito desta mudança é amenizar dificuldades estruturais, como a escassez de unidades físicas e a insuficiência de profissionais. (INSS, 2019).

Com o projeto INSS Digital em vigor, cria-se o “Meu INSS”, uma plataforma on-line e um aplicativo móvel de comunicação que concentra todos os serviços do Instituto de forma digital. Segundo o Ministério da Previdência Social (2024), o “Meu INSS” permite que os usuários acessem as informações e serviços de forma digital, utilizando um computador ou um aparelho celular com acesso regular à internet, e agora, utilizando os dados de login da plataforma Gov.br. (Brasil, 2024). Sendo possível consultar extratos de contribuição, agendar perícias, acompanhar o andamento de processos solicitações e requisições de benefícios. (Brasil, 2024).

Sem diminuir a importância do avanço tecnológico e do mundo digital, Paiva e Pinheiro (2021) afirmam que a adoção de canais remotos, como o aplicativo “Meu INSS”, avança de forma anacrônica à realidade do público do BPC, um público que não tem navegabilidade digital e



encontra inúmeros desafios e dificuldades para ter acesso, conhecimentos e habilidades digitais necessários para acessar essas tecnologias digitais.

Embora alguns usuários possuam dispositivos eletrônicos, a ausência de conectividade Wi-Fi impede o acesso a plataformas digitais, incluindo a atualização no sistema CadÚnico, que segue o mesmo anacronismo, por um lado, busca refinar os controles de fraudes, criando mecanismos de averiguação, principalmente da renda familiar, que pode gerar desproteção em face da volatilidade da renda dos mais pobres. Ou seja, esse excesso de controle na busca por erros de inclusão pode acabar excluindo, de maneira indevida, os detentores de direito do acesso ao BPC (Paiva; Pinheiro, 2021).

Jesus (2022) afirma que esse processo ocasiona o aumento da busca de intermediários, os chamados “atravessadores”, que podem ser advogados ou pessoas com algum conhecimento do sistema, processo em que gera gastos adicionais a um usuário que já está em situação de vulnerabilidade. Isso ocorre devido à inexistência de contato direto com os servidores do INSS, o que compromete a clareza e a completude das informações necessárias para a solicitação.

Diante disso, o que deveria ser um direito garantido torna-se, na prática, um processo burocrático e de difícil alcance para uma parcela significativa da população, população esta que necessita da PSB.

Pesquisas divulgadas pelo IBGE, em 2023, apontam que cerca de 5,9 milhões de domicílios não utilizavam a internet, proporção que se manteve estável até ao ano de 2024. (IBGE, 2025). Esses dados reforçam que muitos brasileiros que necessitam da proteção social, muitas vezes elegíveis aos benefícios como o BPC, não têm condição material para utilizar as plataformas digitais, seja pelo custo elevado ou pela carência de conhecimentos e habilidades necessários à utilização dos meios digitais, e consequentemente isso impacta no acesso às políticas de assistência.

Silva *et al.* (2022, *apud* Alcântara *et al.*, 2024) comentam sobre o facto de os idosos serem os principais usuários dos serviços do INSS e são justamente os que apresentam mais dificuldades em utilizar as tecnologias, isso se dá pelo facto de serem um público mais vulnerável, que enfrentam problemas de visão, audição e locomoção, decorrentes do envelhecimento, com isso, o acesso às plataformas do INSS se constitui mais desafiador para esse grupo.

A partir disso, segundo Lopes *et al.* (2024), a internet assume um duplo papel, ao mesmo tempo em que pode ampliar e democratizar o acesso aos direitos e aumentar a eficiência de serviços, também se configura como uma barreira e obstáculo para aqueles que não possuem os meios e os recursos para acessar o mundo digital, o que ocasiona no agravamento das desigualdades.

Observa-se, portanto, um crescente processo de “exclusão digital”, onde parte significativa da população que não possui os meios ou recursos para acessar esses ambientes virtuais ficam à margem daqueles que possuem, nesse sentido, é evidente que a exclusão digital se torna consequentemente em uma exclusão social, pois os usuários não conseguem acessar e requerer serviços e benefícios que lhes são direito.



Marchi (2022) afirma que “essa tecnologia que dá acesso ao mundo virtual não é acessível à totalidade da população, e é nesse ponto que está criada mais uma forma de exclusão social, a exclusão digital.” (Marchi, 2022, p. 67). Continuamente, a autora contextualiza que essa exclusão não se dá apenas por falta de condições financeiras para a aquisição dos equipamentos, mas também pela falta de conhecimentos básicos e qualificações frente às novas tecnologias, o que se constitui como obstáculo significativo no acesso aos direitos. (Marchi, 2022).

Segundo o autor Melchiori (2019), em seu artigo denominado “Digitalização da Proteção Social: o desafio da inclusão”, menciona que pesquisas realizadas em diferentes países sobre a digitalização da proteção social indicam que esse processo de digitalização tem ocorrido, em grande parte, sem a participação efetiva das populações mais vulneráveis na concepção dos sistemas. Essa ausência de envolvimento dificulta a identificação dos obstáculos e limita a adaptação dos serviços às necessidades cotidianas dessas pessoas.

4. CRAS JARDIM CARIOCA EM CAMPOS DOS GOYTACAZES/RJ

Segundo o Plano Municipal de Assistência Social (2022), o Cras Jardim Carioca, inaugurado em 2009, situado na cidade de Campos dos Goytacazes/RJ, na rua Travessa Santo Elias, Parque Jardim Carioca, s/nº, possui em seu território de abrangência alguns bairros da região de Guarus, como o próprio Jardim Carioca, Parque Alvorada, Parque Niterói, Parque Prazeres, Parque Presidente Vargas, Parque Residencial Lapa, Parque Santo Antônio, Parque Vicente Gonçalves Dias, Parque Zuza Mota e Usina São João. (Campos dos Goytacazes, 2022).

Além de ser unidade do Suas, o Cras Jardim Carioca é, também, unidade de referência territorial, com os serviços nele desenvolvidos: Programa de Atendimento Integral à Família (Paif); Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV); e o Serviço de Proteção Social Básica no domicílio para pessoas com deficiência e pessoas idosas.

Diversos programas e benefícios são desenvolvidos e oferecidos no Cras Jardim Carioca. De acordo com o Plano Municipal de Assistência Social de Campos dos Goytacazes/RJ (2022), destacam-se, no âmbito federal: o Programa de Transferência de Renda Bolsa Família e o BPC; já no âmbito municipal, os benefícios são diversos, como o Cartão Goitacá, Mãe Coruja, Aluguel Social, além de benefícios eventuais, como a entrega de cestas básicas, auxílio-natalidade e auxílio-funeral.

O primeiro passo para uma família ou indivíduo ser referenciado pelo Cras e ter acesso aos serviços, programas e benefícios é fazer a inscrição no CadÚnico, que se caracteriza como um sistema do Governo Federal que serve como uma base de dados para identificar e conhecer as pessoas e famílias mais vulneráveis.



Os CRAS desempenham um papel vital na oferta da assistência social. É o órgão responsável por informar e orientar as pessoas com deficiência, idosos e seus familiares ou representantes sobre os critérios de acesso a diversos benefícios, como o BPC. No entanto, as iniciativas desses Centros muitas vezes enfrentam desafios estruturais, como a insuficiência de recursos financeiros e humanos, o excesso de demanda e as condições precárias de trabalho.

Soma-se a isso, a transição do acesso a benefícios, como o BPC, para o ambiente online, que tem se tornado um obstáculo significativo para muitos usuários, especialmente aqueles com dificuldades de acesso à tecnologia ou com baixa alfabetização. E, sob a lógica capitalista que utiliza esses sistemas digitais para manutenção das desigualdades e relações de poder, esse cenário se intensifica.

Observa-se uma crescente substituição do atendimento presencial nos serviços de proteção social, o que, embora apresente ganhos de agilidade e redução de custos, compromete o acesso pleno aos direitos. A digitalização dos serviços públicos tem resultado no esvaziamento de unidades físicas, na ausência de profissionais para o atendimento direto, e na exclusão de indivíduos que não possuem os recursos ou conhecimentos necessários para navegar nesse novo formato.

5. SERVIÇO SOCIAL E CRAS MEDIANTE EXIGÊNCIAS TECNOLÓGICAS NO ACESSO AO BPC

O Serviço Social, ao se materializar no campo das políticas públicas, carrega o desafio de romper com a lógica conservadora que reduz seu trabalho a uma ação moralizadora dos indivíduos em situação de vulnerabilidade.

Segundo Vieira *et al.* (s.d.), o trabalho do Serviço Social não deve ser pautada no assistencialismo, que restringe a atuação do assistente social a uma mera realização de encaminhamentos e análise dos critérios elegíveis para benefícios, é necessária a realização de uma análise baseada nos fatos, pautado na efetivação dos direitos sociais.

Portanto, cabe decifrar a realidade, articulando seu projeto ético-político à luta dos direitos, a fim de cumprir sua função de garantir proteção social.

No Cras, os assistentes sociais desempenham funções importantes, é ele que faz a interação com os usuários, desde o momento da acolhida até à intervenção na sua realidade. É o profissional que está diretamente relacionado aos usuários, e o seu trabalho se materializa no atendimento e acompanhamento dos mesmos, de acordo com suas necessidades e demandas.

No entanto, essa atuação vem enfrentando diversos desafios na conjuntura atual, justamente por os Cras estarem inseridos nos territórios próximos aos usuários e serem espaços estratégicos para busca e orientação sobre direitos e benefícios, tal como o BPC. Além disso, atualmente, a mediação por meio de plataformas digitais (INSS Digital, Gov.br e Meu INSS) nos



processos de concessão do benefício tem afetado diretamente os usuários e também os profissionais da assistência, que são intermediários na efetivação desse direito.

Com a transição do acesso a benefícios, como o BPC, para o ambiente on-line, os usuários têm enfrentado obstáculos significativos, especialmente aqueles com dificuldade de acesso à tecnologia ou com baixa alfabetização. A tentativa de oferecer atendimento on-line depara-se com a realidade de uma comunidade que não possui acesso regular à internet, portanto, ficam em uma posição de exclusão digital, que não se resume apenas à ausência de dispositivos eletrônicos ou acesso à internet, ela afeta a participação das pessoas na sociedade da informação e dificulta o acesso a benefícios e serviços.

O Cras, enquanto porta de entrada da assistência social, absorve a maioria dessas demandas geradas como consequência dessa digitalização. Com isso, enfrentam inúmeros desafios e limitações, devido à falta de suporte técnico para manusear os aparelhos eletrônicos e também um déficit institucional na falta de espaço físico, aparelhos eletrônicos, acesso regular à internet, entre outros.

Além disso, a mediação profissional, portanto, demanda que o assistente social tenha habilidades específicas, além de estratégias de articulação com a rede de serviços. Silva (2025) afirma que essas limitações exigem dos profissionais conhecimentos e habilidades para orientar os usuários sobre os processos de solicitação e o funcionamento da plataforma.

Silva (2025) destaca que esse projeto digital iniciado pelo INSS apresenta barreiras que sobrecarregam as equipes dos Cras, equipes estas que atuam na linha de frente com os usuários e, conseqüentemente, absorvem as suas dificuldades e demandas. Essas barreiras tecnológicas e burocráticas no acesso aos direitos, como o BPC, transferem a responsabilidade para os usuários, que são obrigados a enfrentá-las de forma individual.

Conforme Silva (2025), entre os desafios enfrentados pelos profissionais no processo de solicitação do BPC, estão: a limitação no acesso às informações pessoais dos usuários, como senhas, dados da plataforma Gov.br, e-mails, entre outros, que dificultam a oferta de um suporte completo às demandas.

Além disso, o autor ressalta que os próprios profissionais encontram dificuldades no manuseio das ferramentas digitais, sendo obrigados a adquirir novos conhecimentos para conseguir auxiliar os usuários.

Nesse contexto, a diminuição dos atendimentos presenciais no INSS acentua a sobrecarga nos Cras, onde os profissionais enfrentam não apenas o aumento do volume de atendimentos, mas também a complexificação das demandas que exigem o uso de ferramentas digitais, muitas vezes desconhecidas em seu cotidiano de trabalho.

Portanto, o uso dessas tecnologias digitais repercute diretamente nos processos de trabalho dos assistentes sociais, nas relações com outros profissionais, com os usuários dos serviços e nas condições éticas e técnicas da profissão.

Cannas (2019) identifica essa nova tendência como sendo uma nova expressão da questão social no mundo contemporâneo, no qual se observa uma crescente substituição do



atendimento presencial nos serviços de proteção social, o que apresenta ganhos de agilidade, mas, por outro lado, compromete o acesso pleno aos direitos. O autor afirma que a proteção social, portanto, encontra-se fragilizada, exigindo novas formas de articulação que garantam a universalidade, a equidade e o acesso digno aos direitos sociais, em meio à era digital.

Dessa forma, a Dimensão Técnico-Operativa do Serviço Social, portanto, passa a incorporar debates necessários e urgentes sobre os usos das TICs e a necessidade de articulação entre instrumentos e estratégias profissionais, reafirmando o projeto ético-político profissional para a política de assistência social como uma luta comprometida com a emancipação social, a defesa intransigente dos direitos humanos e a construção de uma sociedade mais justa e igualitária. Ainda que a resistência às políticas neoliberais ocorra, majoritariamente, no plano cotidiano do trabalho profissional, é fundamental que o Serviço Social amplie sua agenda de debates, incorporando as implicações do uso das TICs.

6. RESULTADOS E CONCLUSÕES

O presente artigo teve como objetivo de pesquisa analisar como o processo de digitalização dos serviços do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) impactam o acesso ao Benefício de Prestação Continuada (BPC) por usuários do Cras Jardim Carioca, em Campos dos Goytacazes/RJ.

Ao longo da pesquisa, constatou-se que o processo de exclusão e precarização das condições de vida da população são consequências do avanço do capital e das desigualdades sociais. E, a partir disso, o campo da proteção social torna-se essencial para assegurar condições mínimas de sobrevivência, diminuir os efeitos da questão social e mitigar as suas consequências sobre o trabalhador e sua família.

A proteção social assegura direitos, programas e ações dirigidas ao enfrentamento de diferentes níveis de privação, de risco e de vulnerabilidades, estando o Cras responsável pela Proteção Social Básica (PSB).

Nesse patamar, se insere o BPC, um benefício individual, não vitalício e intransferível, voltado a destinar renda mínima de um salário-mínimo à pessoa idosa (com idade igual ou superior a 65 anos) e pessoas com deficiência de longo prazo, de qualquer idade, desde que ambos se encontrem em situação de pobreza, com renda per capita familiar de até $\frac{1}{4}$ (um quarto) do salário-mínimo. Sobre o critério de deficiência, trata-se da incapacidade para o trabalho, mas também da ausência de meios para promover a sua própria manutenção, exigindo avaliação médica e social, que tornam o processo ainda mais complexo.

O aumento do número de beneficiários, decorrente das desigualdades e da ampliação do reconhecimento de direitos, tem colocado o BPC sob o foco de uma perspectiva neoliberal, que o enxerga como gasto excessivo. Essa visão se expressa por meio do endurecimento dos



critérios de elegibilidade, da diminuição das possibilidades de acesso e da crescente mediação de plataformas digitais na solicitação e acompanhamento dos serviços.

Uma forma contemporânea de desmonte é a digitalização dos serviços, como estratégia de dificultar o acesso ao BPC, tornando-se novo filtro de exclusão e barreira para acesso ao benefício. Nesse contexto, o INSS Digital e a plataforma “Meu INSS” assumem papel central para solicitação do BPC, substituindo filas físicas por filas virtuais.

Contudo, o avanço tecnológico ocorreu de forma descompassada em relação à realidade dos beneficiários, muitos dos quais não possuem acesso à Internet, dispositivos tecnológicos ou conhecimentos necessários para utilizar os serviços digitais. Como resultado, o fechamento de agências e a limitação do atendimento presencial levaram muitos usuários a recorrerem a intermediários, os chamados “atravessadores”, comprometendo o princípio da universalização do direito.

A exclusão digital, portanto, não se limita à ausência de equipamentos ou recursos financeiros, mas inclui também a falta de conhecimento técnico e de habilidades digitais. Diante disso, os Cras assumem um papel fundamental como mediador entre os usuários e o acesso às políticas públicas.

Dessa forma, o Cras, por ser única alternativa de apoio para a população vulnerável, ainda exige dos profissionais o desenvolvimento de conhecimentos e habilidades. Com isso, a transição do atendimento presencial para o ambiente virtual gera exclusão, tanto digital quanto social, revelando-se uma nova expressão da questão social contemporânea.

Com base nos resultados encontrados, o principal resultado mostrou que a digitalização dos serviços do INSS constitui uma barreira concreta na solicitação do BPC, uma vez que o usuário, em sua maioria, não possui condições adequadas e suficientes para acessar as tecnologias, tanto pela falta dos aparelhos tecnológicos, devido ao custeio, quanto pelas habilidades necessárias com as ferramentas digitais.

Entre os principais achados da pesquisa, constatou-se que a plataforma “Meu INSS” se configura como instrumento de exclusão, não somente digital, mas também social, à medida que se coloca como a barreira burocrática e impede o acesso do usuário que está dentro dos critérios de elegibilidade, mas não consegue usufruir de seus direitos.

No que se refere ao papel do Cras, observou-se que essa instituição atua como ponte entre os direitos legalmente garantidos e a realidade do beneficiário. Entretanto, o alto volume de atendimento, a carência de equipamentos e a lentidão das redes de Internet dificultam o trabalho dos profissionais, que precisam desenvolver novas habilidades para orientar os usuários sobre o uso das plataformas digitais.

As contribuições teóricas deste estudo destacam que os processos burocráticos e administrativos, impostos por legislações e reformas neoliberais, desconsideram a realidade dos usuários, perpetuando a exclusão digital e social. Visto que o INSS tem passado por um processo de transformação digital que não considera a realidade do usuário, em sua maioria idosos que não têm conhecimento digital suficiente para acompanhar o processo.



Relativamente às contribuições práticas encontradas durante o estudo, estas revelam o impacto direto dessas políticas na vida das pessoas em situação de vulnerabilidade, mostrando que a falta de conectividade digital é uma realidade concreta entre as famílias com renda per capita inferior a $\frac{1}{4}$ (um quarto) do salário-mínimo. Além disso, a transição total para o atendimento remoto enfraquece o acolhimento e o vínculo entre o usuário e o Assistente Social, elementos essenciais da proteção social básica.

Os resultados desse estudo apontam para a ampliação de estratégias políticas que promovam a inclusão digital, pensando em estratégias para capacitação profissional dos Cras e dos assistentes sociais, de modo que possam atender adequadamente às novas demandas tecnológicas.

Em síntese, a pesquisa evidenciou que a digitalização, quando não acompanhada de políticas de inclusão e suporte, reforça desigualdades e limita o acesso à proteção social. Assim, é fundamental que os avanços tecnológicos caminhem lado a lado com a promoção da equidade, garantindo que a inovação não seja um obstáculo, mas um instrumento de ampliação do direito à assistência social.

REFERÊNCIAS

ALCÂNTARA, Bruno Marcel; FIGUEIREDO, Caio Maia; XAVIER, Christiane do Espírito Santo; FREITAS, Joselito Rodrigues de. “Meu INSS”: o avanço tecnológico em um cenário de exclusão digital. **Revista Tecnológica de Administração**, Rio de Janeiro, v. 1, n. 1, p. 1-12, 2024. DOI: <https://doi.org/10.12660/reta.v1n1.2024.91411>. Disponível em: <https://periodicos.fgv.br/reta/article/download/91411/85921>. Acesso em: 28 jan. 2026.

ALVES, Jolinda de Moraes; SEMZEZEM, Priscila. Vulnerabilidade social, abordagem territorial e proteção na política de assistência social. **Serviço Social em Revista**, Londrina, v. 16, n. 1, p. 143-166, jul./dez. 2013. DOI: 10.5433/1679-4842.2022. Disponível em: <https://ojs.uel.br/revistas/uel/index.php/ssrevista/article/view/16115>. Acesso em: 25 jan. 2026.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Casa Civil, 5 out. 1988. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm. Acesso em: 12 jan. 2026.

BRASIL. **Decreto nº 6.214, de 26 de setembro de 2007. Regulamenta o benefício de prestação continuada da assistência social devido à pessoa com deficiência e ao idoso de que trata a Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993, e a Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003, acresce parágrafo ao art. 162 do Decreto nº 3.048, de 6 de maio de 1999, e dá outras providências**. Brasília, DF: Casa Civil, 26 set. 2007. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2007/decreto/d6214.htm. Acesso em: 23 jan. 2026.

BRASIL. **Instituto Nacional do Seguro Social**. Aprenda como acessar e navegar pelo Meu INSS. Brasília: INSS, 14 out. 2024. Disponível em: <https://www.gov.br/inss/pt-br/noticias/aprenda-como-acessar-e-navegar-pelo-meu-inss>. Acesso em: 28 jan. 2026.



BRASIL. **Instituto Nacional do Seguro Social**. Relatório de Gestão. Brasília: INSS, 2019. Disponível em: https://www.gov.br/inss/pt-br/centrais-de-conteudo/publicacoes/relatorios/livro_relatorio_de_gestao-indb-2.pdf/view. Acesso em: 28 jan. 2026.

BRASIL. **Instituto Nacional do Seguro Social**. Saiba tudo sobre o Meu INSS. Brasília: INSS, 22 abr. 2024. Disponível em: <https://share.google/9Tk4wx2CxKHosHXuR>. Acesso em: 28 jan. 2026.

BRASIL. **Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993. Dispõe sobre a organização da Assistência Social e dá outras providências**. Brasília, DF: Casa Civil, 7 dez. 1993. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8742.htm. Acesso em: 23 jan. 2026.

CAMPOS DOS GOYTACAZES. Secretaria Municipal de Desenvolvimento Humano e Social. **Plano Municipal de Assistência Social 2022-2025**. Prefeitura Municipal de Campos dos Goytacazes: Secretaria Municipal de Desenvolvimento Humano e Social, 2022. Disponível em: <https://www.campos.rj.gov.br/plano-diretor.php>. Acesso em: 23 jan. 2026.

CANNAS, Fábio. **Proletariado Digital: Novas Demandas de Proteção Social**. In: Seminário Internacional em Direitos Humanos e Sociedade, Criciúma, v. 2, 2019.

FREIRE, Samara. O novo modelo de avaliação da pessoa com deficiência para a concessão do benefício de prestação continuada (BPC): reflexões acerca da avaliação social. **Jusbrasil**, [s.l.], 16 out. 2015. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/artigos/o-novo-modelo-de-avaliacao-da-pessoa-com-deficiencia-para-a-concessao-do-beneficio-de-prestacao-continuada-bpc-reflexoes-acerca-da-avaliacao-social/243545163>. Acesso em: 2 jul. 2025.

GOVERNO Federal: beneficiários do BPC ultrapassam 6 milhões: Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome (MDS) divulgou o dado em comunicado sobre publicação de portarias conjuntas, com o INSS e o Ministério da Previdência Social (MPS), que versam sobre alteração cadastral e análises de inconsistências. **Valor Econômico**, [s.l.], 7 abr. 2025. Disponível em: <https://valor.globo.com/patrocinado/dino/noticia/2025/04/07/governo-federal-beneficiarios-do-bpc-ultrapassam-6-milhoes.ghtml>. Acesso em: 31 mai. 2025.

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua (PNAD Contínua): TIC Domicílios 2024**. Rio de Janeiro, 2025. Disponível em: https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/media/com_mediaibge/arquivos/7552c746f69b9cb9b436b44bdce6b60a.pdf. Acesso em: 22 abr. 2025.

JESUS, Edivane de. As TICs na operacionalização e acesso às políticas sociais: o caso do INSS – Digital. In: **XVII Encontro Nacional de Pesquisadores em Serviço Social**, Rio de Janeiro: ABEPSS, 14-17 jan. 2022. Disponível em: https://www.abepss.org.br/enpess-anais/public/arquivos/mesa_0764_0002.pdf. Acesso em: 8 jul. 2025.

LOPES, Flávia Augusta Santos de Melo; BARBOSA, Maria Aparecida Lourenço; OLIVEIRA, Alan Farley Prates; RIBEIRO, Marla Beatriz de Oliveira; MENDES, Raquel de Oliveira; SANTOS, Eduardo Henrique Moraes. Digitalização na assistência social: análise crítica dos impactos no cotidiano dos trabalhadores e da população. **Contribuciones a las Ciencias Sociales**, São José dos Pinhais, v. 17, n. 10, p. 1-21, 2024. DOI: 10.55905/revconv.17n.10-487. Disponível em: <https://ojs.revistacontribuciones.com/ojs/index.php/clcs/article/view/12199>. Acesso em: 23 set. 2025.

MAIA, Leo. O Benefício de Prestação Continuada no cenário de austeridade: tentativas de desmantelamento nos governos Temer e Bolsonaro. In: GOMIDE, Alexandre de Ávila; DE SÁ, Michele Moraes; LEOPOLDI, Sílvia Maria Antonieta. **Desmonte e Reconfiguração de Políticas Públicas (2016-2022)**. Brasília: IPEA – Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada, 2023. 99-122. DOI: 10.38116/978-65-5635-049-3. Disponível em:



<https://repositorio.ipea.gov.br/server/api/core/bitstreams/5db049ce-3e85-4ec4-83f7-f5f5c088e832/content>. Acesso em: 23 jun. 2025.

MARCHI, Vanessa Morceli dos Anjos de. **Validade das citações judiciais realizadas por aplicativos de mensagens de pessoas não cadastradas no domicílio judicial eletrônico**. Dissertação (Mestrado Profissional Interdisciplinar em Direito, Justiça e Desenvolvimento) - Instituto Brasileiro de Ensino, Desenvolvimento e Pesquisa, São Paulo, 2022. Disponível em: <https://repositorio.idp.edu.br/handle/123456789/4774>. Acesso em: 23 set. 2025.

MELCHIORI, Cíntia Ebner. Digitalização da proteção social: o desafio da inclusão. In: Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR. **Pesquisa Sobre o Uso das Tecnologias de Informação e Comunicação nos Domicílios Brasileiros: TIC Domicílios 2019**, São Paulo: CGI.BR – Comitê Gestor da Internet no Brasil, p. 133, 2020. Disponível em: https://ceweb.br/media/docs/publicacoes/2/20201123121817/tic_dom_2019_livro_eletronico.pdf#page=133. Acesso em: 10 mai. 2025.

NAKAGAWA, Fernando. BPC supera Bolsa Família em 1.167 municípios e muda mapa da proteção social: Levantamento da CNN revela 31 meses ininterruptos de ampliação do programa com salto de 33% no número de beneficiários. **CNN Brasil**, [s.l.], 19 mai. 2025. Disponível em: <https://www.cnnbrasil.com.br/economia/macroeconomia/bpc-supera-bolsa-familia-em-1-167-municipios-e-muda-mapa-da-protacao-social/>. Acesso em: 28 jan. 2026.

PAIVA, Andrea Barreto de; PINHEIRO, Marina Brito. **BPC em disputa: como alterações operacionais e regulatórias recentes se refletem no acesso ao benefício**. Brasília: Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada – IPEA, 1. ed., 2021. Disponível em: https://portalantigo.ipea.gov.br/agencia/images/stories/PDFs/pubpreliminar/210517_td_preliminar_bpc_em_disputa_como_alteracoes_recentes.pdf. Acesso em: 14 jun. 2025.

SILVA, Diane Balbinot. **INSS Digital e o uso da tecnologia na restrição de direitos sociais: a experiência dos Centros de Referência de Assistência Social - SC**. Dissertação (Mestrado em Serviço Social) — Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2025. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/265522>. Acesso em 7 out. 2025.

VIEIRA, Bruna Alves; MACHADO, Crislaine Cristina Fantin; MOURA, Livia Marinho de; AVELINO, Cleide Henrique. A intervenção do Assistente Social junto aos usuários do Benefício de Prestação Continuada. **UniSalesiano**, Araçatuba, [s.d.]. Disponível em: <https://share.google/47Fro9rN4rX1KFZKt>. Acesso em: 2 out. 2025.