

Cidadania com Senha: os limites da plataformização dos serviços públicos no Brasil

Maytê Canassa Monteiro¹

Rodolpho Raphael de Oliveira Santos²

Resumo

O artigo analisa criticamente a plataformização dos serviços públicos brasileiros e seus efeitos sobre a desigualdade social. A partir de uma abordagem teórico-crítica, fundamentada especialmente na tradição marxista, discute-se como a digitalização estatal, embora apresentada como avanço modernizador, tem aprofundado barreiras de acesso para a população trabalhadora. A pesquisa evidencia que a exclusão digital — marcada pela falta de internet, equipamentos e alfabetização tecnológica — impede o pleno exercício de direitos sociais previstos na Constituição de 1988. Examina-se ainda a relação entre neoliberalismo, reformas recentes e precarização do trabalho, tomando os serviços previdenciários como estudo de caso. Conclui-se que, sem políticas de inclusão digital e manutenção de atendimento híbrido, a tecnologia tende a reproduzir e intensificar desigualdades históricas.

Palavras-chave: Plataformização; Serviços Públicos; Exclusão Digital; Políticas Públicas; Desigualdade Social.

106

Abstract

This article critically analyzes the platformization of Brazilian public services and its effects on social inequality. Using a theoretical-critical approach, grounded especially in the Marxist tradition, it discusses how the digitization of the state, while presented as a modernizing advance, has profound barriers to access for the working population. The research shows that digital exclusion—marked by a lack of internet access, equipment, and technological literacy—prevents the full exercise of social rights enshrined in the 1988 Constitution. It also examines the relationship between neoliberalism, recent reforms, and the precariousness of work, taking social security services as a case study.

¹Graduanda em Direito pela Universidade Potiguar (UnP) e graduanda em Serviço Social pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN). Contato: mayte.canassa.456@ufrn.edu.br

² Mestre em Computação, Comunicação e Artes com linha de Pesquisa em Mídias em Ambientes Digitais pela Universidade Federal da Paraíba, UFPB, João Pessoa. Pós-Graduado em Administração Pública pela Faculdade Alfa do Brasil; Mídias Digitais, Comunicação e Mercado pelo Centro de Educação Superior Reinaldo Ramos, CESREI, Didática no Ensino Superior (FMU – Centro Universitário das Faculdades Metropolitanas Unidas); ABA – Análise do Comportamento Aplicada pela Faculdade Conexão, Belo Horizonte; Bacharel em Comunicação Social (Universidade Estadual da Paraíba, UEPB); Bacharel e Licenciado em Filosofia; Bacharel em Administração pela FAMAR; Bacharel em Teologia e Licenciado em História pela Uninter Centro Universitário. Coordenador do Grupo de Pesquisa Estudos Legislativos, democracia, políticas públicas e cidadania da UFCG/ Escola do Legislativo da Paraíba – ELEGIS – PB. E-mail: rprofessorpb@gmail.com

It concludes that, without digital inclusion policies and the maintenance of hybrid services, technology tends to reproduce and intensify historical inequalities.

Keywords: Platformization; Public Services; Digital Exclusion; Public Policies; Social Inequality.

Introdução

A expansão da tecnologia na gestão pública brasileira tem sido apresentada como um marco de modernização administrativa, prometendo eficiência, transparência e desburocratização. Contudo, analisar seus efeitos concretos exige considerar as particularidades socio-históricas que moldaram a formação social do país, profundamente marcada por desigualdades estruturais que determinam quem acessa — e quem é excluído — dos serviços digitalizados. Assim, a plataformação dos serviços públicos não pode ser compreendida apenas como um avanço técnico, mas como um fenômeno que dialoga com a própria lógica de exclusão que historicamente organiza o espaço social brasileiro.

Ao examinar a relação entre tecnologia e cidadania, observa-se que o acesso às plataformas digitais está condicionado por fatores como renda, escolaridade, território e infraestrutura básica. Para milhões de brasileiros, a falta de internet estável, de dispositivos adequados ou de alfabetização digital representa uma barreira intransponível, que transforma políticas públicas constitucionalmente garantidas em direitos de difícil materialização. A digitalização, desse modo, pode ampliar o fosso existente entre quem está integrado à sociedade informacional e aquele que permanece à margem dela.

Essa realidade é especialmente sentida pela classe trabalhadora, que historicamente vivencia processos de exploração, alienação e reificação — conceitos que, em Marx, evidenciam o distanciamento entre o trabalhador, os meios de produção e os frutos de seu próprio trabalho. A lógica tecnológica, quando subordinada aos interesses do capital e não aos direitos sociais, tende a reproduzir essa alienação, reduzindo o indivíduo a um usuário que deve se adequar às plataformas, e não o contrário. Assim, aquilo que deveria aproximar o Estado da população pode se tornar mais um instrumento de estranhamento e exclusão.

Por sua vez, a formação histórica do capitalismo brasileiro — dependente, desigual e excludente — reforça esse diagnóstico. Mesmo após a Constituição de 1988 inaugurar um novo horizonte de proteção social, o país permaneceu tensionado por projetos societários antagônicos.

A ascensão de políticas neoliberais, sobretudo após os anos 1990, deslocou para o indivíduo grande parte das responsabilidades de acesso a direitos, enquanto o Estado reduziu sua dimensão presencial, favorecendo processos de automação e terceirização via plataformas digitais. A reforma trabalhista (2017) e previdenciária (2019) integram esse movimento, ao mesmo tempo em que aprofundam mecanismos de precarização estrutural.

Nesse contexto, o discurso governamental da modernização tecnológica se fortaleceu como justificativa para reorganizar o aparato estatal. A digitalização dos serviços passou a ser associada à eficiência, mas raramente foi acompanhada da preocupação com as condições reais de acesso da população. Assim, aquilo que se apresenta como inovação pode, paradoxalmente, reforçar desigualdades históricas, criando novos padrões de exclusão digital que se somam às desigualdades educacionais, territoriais, raciais e econômicas já existentes.

A partir dos anos 2000, o governo intensificou a implementação de Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) em áreas como previdência, assistência social, educação e saúde. Contudo, a expansão desses sistemas ocorreu simultaneamente ao fechamento ou à redução do atendimento presencial, o que resultou na fragmentação do acesso às políticas públicas e na ampliação da vulnerabilidade social. As plataformas não eliminaram filas: apenas as deslocaram para ambientes virtuais, invisibilizando a experiência de sofrimento daqueles que, sem apoio tecnológico, tornam-se impedidos de acessar direitos básicos.

Essa problemática afeta não somente os usuários, mas também os profissionais que atuam na linha de frente das políticas sociais. Assistentes sociais, por exemplo, trabalham diretamente com populações vulneráveis, para as quais o uso das plataformas é frequentemente inviável. A plataformização altera a dinâmica do trabalho, reduz o tempo de escuta qualificada, dificulta análises técnico-operativas e compromete o papel mediador desses profissionais entre o Estado e os sujeitos. Em muitos casos, o próprio trabalhador se vê subordinado à lógica algorítmica, enfrentando

sobrecarga de demandas e exigências de produtividade incompatíveis com as complexidades humanas do atendimento social.

Essas contradições revelam que a digitalização dos serviços públicos brasileiros, apesar de sua aparência de neutralidade, está profundamente imbricada nas condições sociais que estruturam o país. Quando implementada sem políticas de inclusão digital, sem investimentos em infraestrutura tecnológica e sem preservação de modelos híbridos de atendimento, a tecnologia deixa de ser instrumento de garantia de direitos e se converte em marca das novas formas de marginalização produzidas pelo Estado neoliberal. A promessa de acessibilidade universal não se concretiza enquanto persistir a distância material e simbólica entre os que têm e os que não têm acesso às ferramentas digitais.

Diante desse cenário, este artigo tem como objetivo analisar criticamente os impactos da plataformização dos serviços públicos no Brasil, demonstrando que sua implementação atende mais à lógica de racionalização estatal do que ao compromisso constitucional com a cidadania.

Busca-se evidenciar que a tecnologia, quando utilizada de modo descontextualizado, intensifica desigualdades e limita o alcance das políticas sociais, especialmente no campo previdenciário, onde a digitalização tem produzido profundas dificuldades de acesso e compreensão para a população usuária.

Metodologicamente, a pesquisa adota abordagem qualitativa, fundamentada em revisão bibliográfica crítica e análise documental. Foram consultados autores clássicos e contemporâneos da tradição marxista, estudos sobre governança digital e políticas públicas, documentos oficiais do governo federal, legislações, decretos, planos de modernização administrativa e dados estatísticos sobre exclusão digital no Brasil. Essa metodologia permite articular fundamentos teóricos, evidências empíricas e elementos da realidade concreta, possibilitando compreender a tecnologia como fenômeno social, político e econômico e não apenas como aparato técnico.

Por fim, o artigo está estruturado em duas seções centrais. A primeira — “Aspectos sócio-históricos brasileiros e o paradigma da plataformização dos serviços públicos” — analisa a formação da desigualdade no país, o desenvolvimento do Estado brasileiro e a incorporação da digitalização como instrumento de gestão. A segunda seção — “Os impactos da plataformização dos serviços previdenciários” — examina de

modo mais aprofundado como a digitalização afeta o acesso aos direitos previdenciários, evidenciando tensões, obstáculos e contradições vivenciadas pela população trabalhadora. Ao final, são apresentadas reflexões críticas e encaminhamentos que evidenciam a necessidade de modelos híbridos, políticas de inclusão digital e fortalecimento das estruturas públicas para que a tecnologia cumpra seu papel de ampliar, e não restringir, o exercício da cidadania.

1. Aspectos sócio-históricos brasileiros e o paradigma da plataformização dos serviços públicos

A formação sócio-histórica do Brasil, foi inexoravelmente afetada a partir do processo colonizatório português após o ano de 1500, nas práxis religiosa, cultural, social e econômica, as quais foram moldadas ante o caráter exploratório deste período. Neste contexto, o ente regulador das distintas relações – como mercantil e social – seguiam a supremacia da coroa colonizadora, cuja implantou nas capitanias hereditárias em meados de 1530 para que estes alimentassem a produtividade de forma forçada até 1888, com a abolição dessa forma de exploração e, diante do grande interesse da coroa inglesa essa proibição mitigava o tráfico das pessoas escravizadas no continente africano, para que ela passasse a fazer parte da dinâmica produtiva britânica.

Em termos sociológicos, os fundamentos legais e políticos dessa dominação colonial exigiam uma ordem social em que os interesses das Coroas e dos colonizadores pudessem ser institucionalmente preservados, incrementados e reforçados, sem outras considerações. (Fernandes, 1975)

Posteriormente, o capitalismo monopólico passou – paulatinamente, diante da condição de economia satélite¹ – a dar espaço para o adensamento da presença da tecnologia no território brasileiro, com os maquinários advindos de outros países, tal como o seu modo de produção. Elementos esses, componentes da espinha dorsal do curso econômico e sócio-histórico nacional, com o seu estopim defronte a segunda fase da Revolução Industrial no século XIX entre 1808 e 1929 – com as manufaturas. O terceiro momento, afetado pela Grande Depressão oriunda do território estadunidense, situado após os anos 30, teve como aspecto relevante na intensificação tecnológica no

¹ O conceito de plataformização é utilizado neste artigo no sentido proposto por Srnicek (2017), como a reorganização de atividades sociais, econômicas e estatais mediadas por infraestruturas digitais e modelos de intermediação algorítmica.

país a presença das políticas industriais, cujas fitavam diminuir as práticas de importação. Frisa-se que o Brasil não foi espaço da fase concorrencial do capital, pois, em meados de 1860 o território ocupava a qualidade de economia dependente, com pseudo-indústrias e aumento de estradas de ferro, formando o início da sua própria dinâmica capitalista.

É de exacerbada importância ressaltar que na cena descrita, a massa laboral organizada politicamente exerceu pressões objetivando aproximar-se da experimentação dos direitos sociais básicos – direito à vida, liberdade a critério de exemplo – defronte à influência da Declaração Universal dos Direitos Humanos de 1948. Isso posto, as constituições pretéritas a de 1988 - a de 1824 e 1891 - não exprimiam princípios de dignidade humana, igualdade, paridade entre os indivíduos, laicização do Estado, o respeito à diversidade religiosa e, de disposições acerca da proteção do idoso e dos menores de idade, demonstrando assim um Estado produtor e reprodutor de um projeto societário burguês¹, norteado pela acumulação de riqueza concentrada. Ademais, observa-se um grande espaço entre os textos e, paralelamente, o questionamento sobre as pautas que o Poder Legislativo considerava relevantes neste país nestes períodos.

111

Por conseguinte, o período ditatorial nacional (1964-1985) além de ter sido caracterizado pela centralização das decisões políticas, jurídicas e sociais no país, também sedimentou aspectos administrativos presentes até a contemporaneidade - como a burocratização dos serviços². Esse período teve como um de seus objetivos a produção de uma massa trabalhadora minimamente capacitada para operar máquinas na jornada da intensificação industrial. Essa acepção é alicerçada pela Lei 5.692/1971, a qual tece parâmetros para a inserção dos estudantes como trabalhadores na ótica da preparação destes para as necessidades da atmosfera laboral da região, diante de levantamentos periodicamente renovados (artigo, 5º, §2, linha b).

¹ É uma projeção do grupo social em destaque de acordo com seus interesses como classe social, os quais são focados na concentração produtiva, das riquezas, da legislação mínima para a sua regulamentação (e conseqüente tributação) e máxima para dar condições mínimas de reprodução social da força de trabalho.

² Processo de regulamentação, normatização os quais complexificam serviços - que a depender de sua desenvoltura pode ser danoso para o acesso pleno a um serviço público, fomentando a violação de direitos.

Nesta toada, a Carta Magna de 1988 materializou além dos direitos sociais um novo projeto societário, envolto por direitos, o vislumbre de políticas públicas e da sua maior humanização. Entretanto, é de mister importância tecer que este espaço de disputa parlamentar não deixou de atender aos parâmetros neoliberais do Estado de Bem-Estar Social¹, com lastro em políticas focalistas e desiguais, as quais buscam manter na qualidade de sobrevivente a classe trabalhadora para que esta continue a alimentar a dinâmica capitalista e, paralelamente, não se organize politicamente para alcançar a emancipação humana. Ademais, cabe ressaltar que essa conjuntura se fragiliza, em virtude da gritante desigualdade do país não mitigada.

Neste quadro analítico, o governo inturgesce a retórica supracitada com a Reforma Trabalhista de 2017 – a qual despe os direitos elencados na Consolidação das Leis do Trabalho de 1943 – e da Reforma da Previdência de 2019, que mudou as regras para o acesso ao benefício e implementou o aumento progressivo da idade mínima para a aposentadoria, dentre demais mudanças. Pois, essas medidas configuraram um regresso avantajado dos direitos socialmente conquistados, posicionando a classe trabalhadora como frágeis em face do Estado neoliberal, cujo modifica sua estrutura legislativa defronte os esgotamentos capitalistas e crises desta sistemática, para mantê-la viva em detrimento da massa que a nutre.

112

Ajunta-se que a jornada dos movimentos sociais continuou após os anos 2000, por meio de protestos em 2013 contrários ao valor da tarifa dos transportes urbanos no país, os quais sofreram violenta repressão policial – expressão da concordância estatal com não só a existência dos abismos sociais, como o seu aprofundamento, ceifando vidas trabalhadoras e exploradas. Outro objeto de questionamento neste período, por parte da população, foi o elevado direcionamento pecuniário do governo brasileiro para construir estruturas voltadas para os eventos esportivos estrangeiros, em detrimento dos serviços básicos secularmente defasados no país.

Diante da intensificação da globalização e do maior acesso à internet no mundo e, conseqüentemente da sua necessidade como meio de comunicação, transações financeiras, no mundo do trabalho e da plataformização de serviços, as relações

¹ É uma conduta estatal de responsabilização deste ente como norteador de direitos básicos e operacionalizador destes, por meio de políticas públicas para combater - minimamente - os efeitos das formas de agudização de pobreza, vivenciadas pela população.

socioeconômicas passaram a aderir ao formato digital. Fenômeno esse inerente à década de 1990 no Brasil, envolto pela continuidade do adensamento industrial “seguindo ao longo dos últimos trinta anos com políticas públicas abrangentes que visam atender desde infraestrutura, até a formação de uma consciência digital cidadã da sociedade” (Mata, 2009).

Nas últimas três décadas, a digitalização do serviço público tem avançado no Brasil, evoluindo do paradigma eletrônico para o digital, em busca da implantação da Estratégia de Governança Digital com o objetivo de modernizar o Estado, apostando na oferta de informações e serviços públicos por meio digital, visando a desburocratização e simplificação de processos, facilitando o acesso à informação pública, pretendendo desta forma, melhorar os serviços de atendimentos, bem como a diminuição dos gastos públicos [...] (Mata, 2009).

Na década em análise, o Coeficiente Gini, método de quantificação da pobreza e desigualdades em uma nação, totalizou 0,6540 – o 0 expressa igualdade e o 1 a máxima expressão de desigualdade - no Brasil. Cujo método fora concebido pelo estatístico italiano Corrado Gini em 1912, lastreado na distribuição de renda, podendo também usar da concentração de terra e demais formas de riqueza. Nessa senda, o Coeficiente quantifica algumas das expressões da questão social², as quais reverberam diretamente no acesso a equipamentos eletrônicos, à internet e, conseqüentemente, no uso dos serviços públicos plataformizados no Brasil.

113

Em 1992 foi realizada a Conferência das Nações Unidas para o Meio Ambiente e Desenvolvimento no Rio de Janeiro (ECO-92 ou RIO-92) a qual sedimentou as condições para a primeira conexão de *internet* no país - inerente ao evento em pauta - acessada por multisetores do governo, entidades civis, academias e empresas para a veiculação de propagandas de produtos, notícias, assuntos governamentais e as informações da Conferência na época (RNP, 2022). Esse momento abriu espaço para o espraiamento dessa forma de comunicação no Brasil, tanto no âmbito da automatização e da mecanicidade, quanto no âmbito da prestação de serviços e veiculação de notícias e comunicação social.

O Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado (PDRE), foi um documento publicado em 1996, em contrapartida aos moldes administrativos e políticos anteriores - no período ditatorial entre 1964 a 1985 - os quais foram apontados como descompassados com as funções básicas do Estado o que reverberou na gradual

deterioração dos seus serviços e, conseqüentemente nos usuários de maior fragilidade financeira (Brasil, Presidente, 1995).

Este “Plano Diretor” procura criar condições para a reconstrução da administração pública em bases modernas e racionais. No passado, constituiu grande avanço a implementação de uma administração pública formal, baseada em princípios racional-burocráticos, os quais se contrapunham ao patrimonialismo, ao clientelismo, ao nepotismo, vícios estes que ainda persistem e que precisam ser extirpados. (Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado, 1995)

Entretanto, o Congresso Constituinte estendeu aos serviços estatais e as suas empresas regras burocráticas rígidas inerentes ao núcleo estratégico do Estado.

A nova Constituição determinou a perda da autonomia do Poder Executivo para tratar da estruturação dos órgãos públicos, instituiu a obrigatoriedade de regime jurídico único para os servidores civis da União, dos Estados membros e dos Municípios, e retirou da administração indireta a sua flexibilidade operacional, ao atribuir às fundações e autarquias públicas normas de funcionamento idênticas às que regem a administração direta. (Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado, 1995)

114

Sendo assim, à luz das movimentações administrativas pautadas no contexto político-jurídico nacional caracterizado por disputas - seculares - de projetos societários opostos - conservadores e progressistas. A racionalização no uso de recursos e o princípio da descentralização da execução de serviços sociais e de infra-estrutura foram elementos previstos na Carta Magna, dando seguimento às formas de controle social (Conselhos de Direito à critério de exemplo).

2. Os impactos da plataformização dos serviços previdenciários

As Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) foram inseridas nos serviços públicos com o objetivo de integrá-los, torná-los mais eficientes e transparentes, e reduzir burocracias e morosidades inerentes ao atendimento presencial — tais como baixa mobilidade, custos com deslocamento, formação de filas em órgãos estatais, acúmulo de demandas e limitações de estrutura física. Ademais, as TIC possibilitam maior aproximação entre Estado e população, ampliando a autonomia dos usuários sobre suas próprias informações, desde que disponham dos meios materiais e técnicos necessários para acessar essas plataformas com segurança e regularidade.

Desde 2016, com a implementação do programa *INSS Digital* e posteriormente com a consolidação do aplicativo e portal *Meu INSS*, houve uma mudança paradigmática na forma de acesso aos serviços previdenciários. Passou-se de um modelo predominantemente presencial para um modelo quase integralmente digital, movido por justificativas de eficiência administrativa, redução de custos operacionais e racionalização do quadro de pessoal. No entanto, essa transição não levou em conta as desigualdades sociotécnicas do país. Segundo o IBGE (2022), 39,3% da população brasileira não possui habilidades digitais básicas, percentual que ultrapassa 60% entre pessoas com 60 anos ou mais. No meio rural, apenas 55% dos domicílios possuem acesso regular à internet. Isso significa que grande parte do público usuário do INSS não dispõe das condições mínimas para utilizar plataformas digitais de forma autônoma, transformando a digitalização em uma barreira concreta ao exercício do direito previdenciário.

O encerramento gradual de guichês de atendimento presencial pode ser observado empiricamente. Dados do Ministério da Previdência indicam que entre 2017 e 2022 mais de 1.000 unidades do INSS tiveram redução significativa de atendimento presencial, sendo que dezenas de agências em municípios pequenos do Norte e Nordeste passaram a operar apenas com agendamento digital ou foram incorporadas a polos regionais, obrigando segurados a percorrer longas distâncias ou recorrer exclusivamente ao aplicativo “Meu INSS.”

Assim, o que antes era um atendimento direto, com suporte técnico de servidores capacitados, transformou-se em uma jornada digital complexa, que exige conhecimentos específicos para navegação em plataformas, envio de documentos digitalizados, criação de senhas seguras e acompanhamento de protocolos eletrônicos. A ausência desses elementos transforma a digitalização em mecanismo de exclusão social, deslocando a responsabilidade do Estado para o indivíduo, que se vê obrigado a dominar ferramentas e procedimentos que não fazem parte de sua realidade cotidiana.

Além disso, a digitalização massiva dos serviços previdenciários impulsionou a criação de um mercado paralelo de intermediários. Reportagens da Folha de S. Paulo (2021), Agência Pública (2022) e BBC Brasil (2023) documentam a proliferação de despachantes digitais, *lan houses* e escritórios informais que cobram entre R\$ 50 e R\$

300 para realizar pedidos no Meu INSS, evidenciando a privatização informal do acesso a direitos públicos.

Esse fenômeno reforça a lógica neoliberal de terceirização informal do Estado, transferindo para o mercado e para o indivíduo a responsabilidade pelo acesso ao direito, e transformando a própria cidadania em objeto de compra e venda. O que deveria ser uma política pública universal torna-se uma experiência marcada por desigualdades, mediações privadas e cobranças indevidas.

A plataformização no campo previdenciário evidencia limites da lógica algorítmica aplicada a direitos sociais. Como demonstra Eubanks (2018, p. 47), sistemas automatizados tendem a penalizar populações pobres por meio de critérios rígidos e opacos. No Brasil, Lima e Galdino (2020, p. 91) identificam que grande parte dos indeferimentos no Meu INSS decorre de inconsistências cadastrais, vínculos informais e falhas de interoperabilidade, o que afeta justamente trabalhadores rurais, informais e intermitentes.

Essa lógica automatizada fragiliza a própria noção de direito, pois transforma aquilo que deveria ser garantido pelo Estado em uma disputa com sistemas automatizados, algoritmos e exigências técnicas que reificam a relação entre usuário e política pública. Em vez de fortalecer o atendimento humanizado, a plataformização reforça uma dinâmica tecnocrática, distante das necessidades concretas da população, e dificulta a atuação dos trabalhadores do serviço público, que lidam diariamente com sobrecargas, escassez de recursos e demandas complexas que não são resolvidas pela automatização.

Segundo o IBGE (2022), 29,6 milhões de brasileiros não possuem acesso à internet. Entre os 20% mais pobres, apenas 58% estão conectados, enquanto entre os 20% mais ricos o percentual ultrapassa 95%. Entre idosos, 46% nunca utilizaram aplicativos digitais. Esses dados demonstram que a exclusão digital no Brasil não é marginal, mas estrutural, e coincide com os públicos que mais dependem de serviços previdenciários e assistenciais.

Ela não é um fenômeno isolado; ela se articula a desigualdades históricas que afetam especialmente idosos, mulheres, pessoas negras, moradores de áreas rurais e sujeitos em situação de pobreza extrema. Esses grupos são justamente aqueles que mais necessitam da proteção previdenciária e assistencial, e que, contraditoriamente,

encontram maiores dificuldades para acessá-la. Assim, a plataformização, longe de democratizar os serviços, reproduz e aprofunda desigualdades estruturais, reafirmando a tese de que a tecnologia, quando descontextualizada das condições sociais, não é instrumento de libertação, mas de dominação.

Outro impacto relevante diz respeito à invisibilização das filas. Antes, as filas presenciais evidenciavam a demanda reprimida, permitindo que o Estado reconhecesse a insuficiência de sua estrutura. Com a digitalização, as filas tornam-se virtuais, espalhadas pelos aplicativos e sistemas, sem qualquer visibilidade pública. O sofrimento do usuário, antes exposto em longas esperas físicas, agora se desloca para esperas silenciosas dentro de plataformas, indeferimentos automáticos e processos estagnados por meses. A invisibilidade da fila digital produz, portanto, uma despolitização do problema, impedindo mobilização social e dificultando a responsabilização estatal.

Desta forma, a plataformização dos serviços previdenciários revela uma profunda contradição entre a lógica neoliberal de eficiência e a natureza dos direitos sociais. Benefícios previdenciários não podem ser considerados produtos a serem otimizados; são parte de um pacto constitucional que visa proteger o trabalhador e sua família diante de riscos sociais. Transformar esse acesso em processo digital excludente representa uma ruptura com a função social da previdência e com o papel do Estado como garantidor de direitos.

117

3. Serviços públicos e a desigualdade no Brasil

A organização dos serviços públicos no Brasil é historicamente vinculada ao padrão desigual de desenvolvimento que marcou a constituição socioeconômica do país. Como aponta Fernandes (1972), a modernização brasileira ocorreu de maneira “conservadora”, isto é, incorporando elementos institucionais do capitalismo sem romper com estruturas coloniais e escravocratas que sustentavam uma sociedade profundamente estratificada. Isso explica por que, conforme destaca Prado Júnior (2000), a desigualdade não é um acidente histórico, mas um traço constitutivo da formação social brasileira. Nesse cenário, os serviços públicos sempre refletiram — e reproduziram — as desigualdades de classe, raça e território existentes no país.

Embora a Constituição Federal de 1988 estabeleça o princípio da universalidade dos direitos sociais, autores como Souza (2018) e Pochmann (2017) demonstram que a

distância entre o texto constitucional e a efetivação concreta das políticas é ampla. A presença de um “Estado dual”, nas palavras de Santos (1998), evidencia essa assimetria: para as elites econômicas, há acesso a serviços privados de alta qualidade; para a população pobre, o Estado se apresenta de modo fragmentado, subfinanciado e marcado por precariedades históricas. Assim, o acesso desigual aos serviços públicos não resulta apenas da eficiência administrativa, mas de determinações estruturais que condicionam quem pode usufruir plenamente dos direitos sociais.

As desigualdades regionais aprofundam esse quadro. Segundo dados do IBGE (2022), Estados como Acre, Maranhão, Piauí e Pará apresentam menos da metade da densidade de agências do INSS por habitante quando comparados a São Paulo, Rio Grande do Sul e Santa Catarina (IBGE, 2022). Enquanto no Sudeste há uma agência para cerca de 45 mil habitantes, em partes do Norte esse número ultrapassa 120 mil, agravando o impacto da digitalização compulsória. Como argumenta Arretche (2015), o federalismo brasileiro é marcado por desigualdades que dificultam a implementação homogênea das políticas sociais, reforçando um círculo de vulnerabilidades entre municípios pobres e populações historicamente marginalizadas.

118

O letramento digital é elemento central para enfrentar essa exclusão. Conforme Moreira (2020), letramento digital não se limita ao uso técnico de dispositivos, mas envolve a capacidade crítica de navegar, interpretar, avaliar e interagir em ambientes digitais. Iniciativas como o EducaMídia reforçam que políticas públicas digitais só são inclusivas quando acompanhadas de programas permanentes de formação cidadã em tecnologia.

No campo da saúde, pese os avanços representados pelo Sistema Único de Saúde (SUS), pesquisadores como Noronha, Lima e Machado (2020) apontam que persistem diferenças significativas entre regiões no acesso a equipamentos de média e alta complexidade, na distribuição de profissionais e na qualidade da infraestrutura.

Na educação básica, estudos de Ribeiro (2019) mostram que escolas situadas em periferias urbanas e áreas rurais enfrentam déficits de infraestrutura, carência de bibliotecas, laboratórios e equipamentos tecnológicos, enquanto instituições privadas atendem majoritariamente camadas sociais de maior renda, aprofundando desigualdades educacionais.

A assistência social, estruturada pelo Sistema Único de Assistência Social (SUAS), também é marcada pela sobrecarga de demandas e insuficiência de equipes. Como destaca Sposati (2013), a precarização das políticas sociais revela a permanência de um Estado que, embora formalmente garantidor de direitos, opera de modo seletivo, focalizado e insuficiente diante da magnitude das vulnerabilidades sociais. Essa seletividade ressalta a lógica neoliberal apontada por Harvey (2005), segundo a qual o Estado assume funções de mercado, reduz sua presença social e transfere responsabilidades ao indivíduo.

A digitalização dos serviços públicos introduziu um novo vetor de desigualdade: a desigualdade tecnológica. Autores como Castells (2010) e Warschauer (2004) demonstram que a exclusão digital não se limita ao acesso à internet, mas compreende também habilidades de uso, disponibilidade de dispositivos, letramento digital e adequação das plataformas às condições concretas dos sujeitos. No Brasil, tal exclusão coincide com marcadores de classe, raça, idade e território, o que significa que a digitalização, quando mal planejada, reforça estruturas de opressão existentes.

119

O racismo estrutural também é um elemento central nessa discussão. Conforme reflete Almeida (2019), as populações negras são desproporcionalmente concentradas nas periferias urbanas e regiões de menor infraestrutura pública, enfrentando barreiras maiores no acesso a serviços essenciais. Assim, a desigualdade nos serviços públicos não pode ser compreendida fora das dinâmicas de racialização que atravessam o país desde o período escravocrata. À luz da teoria marxista, a desigualdade se expressa não apenas nas condições materiais, mas também na forma como os sujeitos se relacionam com o Estado e os meios de acesso aos direitos.

Marx (2011) observa que a alienação ocorre quando o indivíduo perde o controle sobre as condições sociais que determinam sua vida. No Brasil contemporâneo, essa alienação manifesta-se quando a população depende de serviços públicos que não funcionam adequadamente, ou que exigem competências e recursos que ela não possui, reforçando a percepção de distanciamento e impotência diante das instituições estatais.

A partir das contribuições de Jessop (2002), é possível compreender que o Estado neoliberal reorienta suas funções para priorizar eficiência gerencial, focalização e resultados quantificáveis, deixando de lado a universalidade e a equidade. Isso ajuda a

explicar por que, mesmo após avanços institucionais, os serviços públicos brasileiros permanecem atravessados por desigualdades estruturais e por um déficit de cidadania.

Desta forma, discutir serviços públicos e desigualdade no Brasil implica reconhecer que a provisão estatal não é neutra, tampouco igualitária. A superação dessas desigualdades exige políticas redistributivas, financiamento adequado, fortalecimento da presença estatal nos territórios vulneráveis e reconhecimento de que a desigualdade é estrutural, conforme argumenta Souza (2018), e não fruto de escolhas individuais. Sem enfrentar esses elementos, o Estado continuará a operar como agente reprodutor e não superador das desigualdades que marcam a sociedade brasileira.

4. O caso INSS: direitos em formato digital

À luz do quadro de desigualdade estrutural dos serviços públicos no Brasil, marcado por assimetrias regionais, de classe, raça e acesso à tecnologia (FERNANDES, 1972; SOUZA, 2018), torna-se imprescindível observar casos concretos em que essas contradições se materializam de maneira exemplar.

A política previdenciária, operacionalizada pelo Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), constitui um desses casos paradigmáticos, pois atende majoritariamente a população trabalhadora, idosos e pessoas em situação de vulnerabilidade, justamente os segmentos mais afetados pela exclusão social e digital. Assim, o estudo do INSS em sua forma digitalizada permite articular, de modo concreto, a relação entre serviços públicos, desigualdade e plataformização dos direitos sociais.

Entre 2019 e 2023, o número de requerimentos analisados exclusivamente por via digital no INSS ultrapassou 90% do total de pedidos, segundo dados do Ministério da Previdência. No mesmo período, mais de 60% dos indeferimentos iniciais foram revertidos posteriormente por recurso ou ação judicial, indicando falhas estruturais no sistema automatizado de análise (Brasil, 2023).

A digitalização dos serviços previdenciários, especialmente após a implementação do INSS Digital em 2016 e a expansão do *Meu INSS* a partir de 2017, representa um dos exemplos mais emblemáticos das transformações produzidas pela plataformização das políticas sociais no Brasil. A proposta governamental era modernizar o atendimento, reduzir filas, acelerar análises e ampliar a autonomia dos usuários. No entanto, como observam Lima e Galdino (2020), “a digitalização, quando implementada de forma abrupta e sem políticas de inclusão, tende a aprofundar

desigualdades já existentes no campo da seguridade social” (p. 87). Nesse sentido, o INSS tornou-se uma referência central para compreender as contradições dos direitos sociais em formato digital.

O fechamento gradual das agências físicas e a redução significativa do atendimento presencial deslocaram o acesso aos direitos previdenciários para o ambiente virtual. Este movimento está alinhado à racionalidade neoliberal descrita por Dardot e Laval (2016), segundo a qual o Estado assume práticas gerenciais orientadas pela eficiência, pela redução de custos e pela substituição das relações humanas por procedimentos técnicos e algoritmos. Assim, o cidadão deixa de ser sujeito de direitos e passa a ser, nas palavras de Cocco e Galvão (2021), “usuário de plataformas cujo funcionamento está condicionado à lógica da automação e da autogestão individual” (p. 54).

A automação dos processos, entretanto, não considerou as especificidades da população que depende da previdência social — majoritariamente idosos, pessoas com baixa escolaridade, trabalhadores rurais, desempregados e indivíduos em situação de vulnerabilidade. O IBGE (2022) aponta que mais de 39% dos brasileiros não possuem habilidades digitais básicas, e entre os idosos esse número é ainda maior. Castells (2010) destaca que “a exclusão digital não é apenas técnica, mas profundamente social”, pois depende de condições materiais, culturais e educacionais. No caso do INSS, a exclusão digital se converte diretamente em exclusão previdenciária.

Outro aspecto crítico refere-se ao funcionamento algorítmico do sistema. Solicitações de benefícios frequentemente são indeferidas de forma automática, com base em cruzamentos de dados que não reconhecem informalidades, vínculos antigos, documentos deteriorados ou situações de vulnerabilidade. Como observa Eubanks (2018), sistemas automatizados tendem a reproduzir e amplificar desigualdades, especialmente quando aplicados a populações pobres. No Brasil, isso se manifesta na crescente quantidade de indeferimentos por “falta de documentação”, mesmo quando os documentos foram enviados corretamente, ou por inconsistências cadastrais sobre as quais o trabalhador não tem controle.

A digitalização também transferiu para o cidadão a responsabilidade por tarefas antes cumpridas por servidores: digitalizar documentos, acompanhar prazos, compreender exigências técnicas e monitorar protocolos eletrônicos. Essa transferência

de responsabilidade reflete o que Sennett (2018) identifica como “a lógica da responsabilização individual típica do Estado neoliberal”, em que o fracasso em acessar um direito é interpretado como incapacidade ou falta de preparo do indivíduo, e não como falha estrutural da política pública. Assim, o que deveria ser mecanismo de ampliação do acesso converte-se em barreira adicional.

Paralelamente, a plataformização dos serviços previdenciários estimulou o surgimento de intermediários privados — *lan houses*, despachantes, “consultores digitais”, comércios locais — que passaram a cobrar pelos serviços de acesso, envio de documentos e acompanhamento de processos no *Meu INSS*. Essa privatização informal do acesso a direitos sociais remete ao conceito de “mercantilização da cidadania” proposto por Offe (1984), segundo o qual o Estado delega ao mercado funções essenciais, transformando direitos em serviços condicionados à capacidade de pagamento. No caso do INSS, quem não domina as ferramentas digitais frequentemente precisa pagar para acessar um direito gratuito.

A invisibilização das filas é outro efeito relevante. Antes, as filas físicas denunciavam a insuficiência estrutural do Estado e mobilizavam pressão social e política. Com as filas digitais, como aponta Silveira (2021), “o sofrimento administrativo torna-se silencioso e individualizado”, impedindo que a sociedade perceba a dimensão do problema e dificultando a responsabilização governamental (p. 112). O sofrimento desloca-se para longos períodos de espera online, mensagens automáticas, sistemas instáveis e indeferimentos sem explicação.

Do ponto de vista dos trabalhadores do INSS, a digitalização também produziu efeitos significativos. A intensificação do trabalho, a pressão por produtividade e a distribuição automatizada de processos criaram condições laborais próximas ao que Antunes (2020) chama de “uberização do trabalho público”, marcada pela despersonalização das atividades e pela redução da autonomia profissional. Servidores passam a lidar com grande volume de análises técnicas sem o suporte presencial ao usuário, o que compromete a qualidade do atendimento e gera desgaste emocional e físico.

5. Entre a inovação e a exclusão: riscos e desafios

A digitalização dos serviços públicos, embora frequentemente apresentada como símbolo de inovação, eficiência e modernização estatal, revela um conjunto

complexo de riscos e desafios quando observada à luz da realidade social brasileira. Como afirma Castells (2010, p. 22), “a tecnologia não determina a sociedade; ela expressa a sociedade que a produz”. Assim, em um país profundamente marcado por desigualdades estruturais, a inovação tecnológica tende a reproduzir — e, por vezes, intensificar — as exclusões históricas que atravessam o acesso aos direitos. A tensão entre modernização técnica e exclusão social é, portanto, central para compreender os limites da plataformização das políticas públicas.

O discurso oficial de inovação frequentemente se ancora em valores gerenciais como eficiência, rapidez e redução de custos. Dardot e Laval (2016) argumentam que essa racionalidade neoliberal transforma o Estado em uma máquina de performance, orientada pela lógica do mercado e por métricas produtivistas, o que desloca o foco das políticas públicas do atendimento humano para a otimização de processos. Nessa perspectiva, a tecnologia deixa de ser instrumento de garantia de direitos e passa a operar como mecanismo de controle, padronização e racionalização das relações estatais.

123

Contudo, como observam Graham e Marvin (2001), processos de modernização urbana e digital frequentemente criam “infraestruturas partidas” (*splintering urbanism*), nas quais grupos privilegiados acessam serviços aprimorados enquanto populações vulneráveis ficam dependentes de sistemas precários ou inacessíveis. No contexto brasileiro, essa fragmentação se intensifica devido à exclusão digital, que, segundo dados do IBGE (2022), ainda afeta milhões de pessoas, especialmente idosos, moradores de áreas rurais, populações indígenas e famílias de baixa renda. A digitalização, portanto, não é universalizante; ao contrário, produz novas fronteiras de cidadania.

Outro desafio diz respeito ao desenho das plataformas. Tecnologias mal planejadas ou inadequadas às necessidades reais dos usuários geram o que Norman (2013) chama de “falhas de usabilidade”, que dificultam a interação e produzem frustração, aumentando a distância entre cidadão e Estado. Em serviços essenciais, como previdência, saúde e assistência social, essas falhas não são meramente administrativas, mas têm efeitos diretos na vida das pessoas, podendo implicar atrasos na concessão de benefícios, perda de prazos e vulnerabilização econômica.

Além da barreira técnica, a inovação digital pode produzir formas sutis de violência institucional. Eubanks (2018, p.12) demonstra que sistemas automatizados de

avaliação, classificação e triagem aplicados a populações pobres frequentemente reforçam preconceitos e desigualdades, criando o que a autora denomina “welfare automation bias”. No Brasil, os algoritmos utilizados em plataformas públicas podem reproduzir inconsistências cadastrais, desconsiderar informalidades laborais e operar com critérios rígidos que não captam as especificidades das trajetórias sociais dos usuários.

A centralização de dados em grandes plataformas governamentais também levanta desafios éticos e de proteção da privacidade. Doneda e Almeida (2020) alertam que a ampliação do uso de dados pessoais pelo Estado deve ser acompanhada por mecanismos robustos de transparência, auditabilidade e proteção contra abusos, sob pena de violar direitos fundamentais e ampliar práticas de vigilância digital. Em contextos de vulnerabilidade, a exposição de informações sensíveis pode aprofundar estigmas e desigualdades.

Há, ainda, o risco de dependência tecnológica. A rápida substituição do presencial pelo digital, sem manutenção de estruturas híbridas, cria o que Sennett (2018) denomina “fragilidade institucional”, pois sistemas complexos dependem de infraestrutura, energia, conectividade, atualização contínua e capacitação técnica — elementos que não estão garantidos em vastas regiões brasileiras. A inovação, nesse caso, torna-se frágil, pois seu funcionamento depende de condições que não são universais.

Ademais, a digitalização afeta diretamente a relação entre Estado e cidadão. Habermas (1987) argumenta que a esfera pública só se sustenta quando há condições reais de participação e comunicação. Se as plataformas se tornam barreiras — e não pontes — para o diálogo, o Estado corrói sua legitimidade democrática. Quando usuários não conseguem acessar serviços básicos, ou quando são substituídos por mensagens automáticas e respostas padronizadas, ocorre um esvaziamento simbólico do próprio sentido de cidadania.

Há também implicações para os trabalhadores do setor público. Conforme analisa Antunes (2020), a intensificação tecnológica pode resultar em “uberização do trabalho” mesmo dentro de instituições estatais, marcada por metas inalcançáveis, sobrecarga, adoecimento e perda de autonomia profissional. Assim, a inovação, ao invés

de qualificar o trabalho, pode precarizá-lo, gerando tensões internas que afetam a qualidade dos serviços prestados.

Diante desses elementos, torna-se evidente que inovação e exclusão caminham lado a lado quando a tecnologia é implementada sem políticas de inclusão digital, sem investimento em infraestrutura e sem atenção às desigualdades que estruturam o país. Como sintetiza Lavinias (2021), “não basta digitalizar direitos; é preciso garantir que todas as pessoas possam exercê-los” (p. 37). A inovação, portanto, só se torna emancipadora quando incorporada em um projeto social que enfrente desigualdades e que posicione a tecnologia como meio — e não como fim — da ação estatal.

6. Análise e discussão

A análise das transformações recentes nos serviços públicos brasileiros revela um processo complexo de reconfiguração estatal que articula inovação tecnológica, racionalidade neoliberal e desigualdades estruturais historicamente consolidadas. O fenômeno da plataformização dos direitos sociais, longe de representar mero avanço administrativo, assume dimensões políticas e sociológicas que precisam ser examinadas à luz da formação social brasileira e das dinâmicas de exclusão que caracterizam o país. Nesse sentido, a discussão aqui proposta busca integrar os elementos apresentados nos capítulos anteriores, articulando-os em uma interpretação crítica sobre o impacto da digitalização sobre o acesso aos direitos.

Inicialmente, verifica-se que a digitalização dos serviços públicos não ocorre em um “vazio social”, mas em uma sociedade profundamente hierarquizada por classe, raça, território, escolaridade e acesso à tecnologia. Como argumenta Souza (2018), a desigualdade brasileira não pode ser compreendida como falha conjuntural, mas como resultado direto de um processo histórico de concentração de vantagens e privações que moldou o Estado, o mercado e a vida social. A inserção de inovações tecnológicas, portanto, tende a reproduzir essas assimetrias, sobretudo quando implementada sem mecanismos de inclusão ou sem uma leitura crítica da realidade socioeconômica dos usuários.

Ao relacionar esse quadro à plataformização dos serviços, observa-se que a inovação tecnológica assume uma racionalidade própria, alinhada aos princípios de eficiência, produtividade e redução de custos característicos do neoliberalismo (Dardot; Laval, 2016). Essa mudança de orientação enfraquece a noção de direitos como bens

universais, substituindo-a por um modelo de “autogestão obrigatória” do cidadão, que passa a ser responsabilizado por todos os passos necessários ao acesso aos serviços digitais. Assim, limitações materiais e cognitivas — como falta de acesso à internet, dificuldade no uso de aplicativos e obstáculos na digitalização de documentos — são interpretadas como problemas individuais, e não como reflexo das desigualdades estruturais.

O caso do INSS, analisado no capítulo anterior, exemplifica com clareza essa dinâmica. A digitalização integral dos serviços previdenciários deslocou a demanda por atendimento para plataformas eletrônicas, ao mesmo tempo em que reduziu drasticamente os mecanismos presenciais de orientação e acolhimento. O resultado é a produção do que Eubanks (2018) chama de “automação da desigualdade”: sistemas supostamente neutros que ampliam vulnerabilidades ao converter o acesso a direitos em processos técnicos e algoritmos opacos. Para idosos, trabalhadores rurais, mulheres negras, pessoas com baixa escolaridade e residentes de regiões periféricas, as barreiras digitais tornam-se tão ou mais impeditivas que as filas presenciais.

126

A análise demonstra também que a digitalização não apenas reorganiza fluxos administrativos, mas redefine relações de poder entre Estado e população. Habermas (1987) argumenta que a legitimidade democrática depende da existência de espaços efetivos de interação e comunicação. Contudo, as plataformas digitais tendem a substituir o diálogo humano por respostas padronizadas e sistemas automatizados, fragmentando a capacidade de reivindicação e dificultando a compreensão do usuário sobre seu próprio processo. A fila digital, invisível e silenciosa, não mobiliza indignação pública e, ao contrário das filas físicas, oculta a dimensão coletiva do problema.

Do ponto de vista do trabalho estatal, observa-se uma reorganização marcada pela intensificação de tarefas, pela pressão por cumprimento de metas e pela lógica de produtividade individual, características associadas ao que Antunes (2020) denomina “uberização do trabalho”. Essa dinâmica afeta diretamente a qualidade do atendimento, pois reduz o tempo dedicado ao exame qualificado das demandas e aumenta a dependência de decisões algorítmicas, sobrecarregando os servidores e precarizando as condições de trabalho.

A análise dos impactos da plataformização revela ainda a existência de mecanismos de privatização informal do acesso aos direitos. A proliferação de

intermediários pagos — despachantes, *lan houses*, consultores digitais — reforça o argumento de Offe (1984) de que o neoliberalismo promove a mercantilização da cidadania ao transferir responsabilidades estatais para o mercado. Nesse processo, o direito constitucionalmente universal passa a depender da capacidade de pagamento e da familiaridade do indivíduo com práticas digitais, criando barreiras que contradizem o espírito redistributivo da seguridade social.

A partir dessa discussão, torna-se evidente que a tecnologia, embora necessária e potencialmente emancipadora, não opera de maneira neutra. Como afirma Castells (2010, p. 23), “as tecnologias são expressões das relações de poder que compõem a sociedade”. Assim, quando incorporadas em ambientes marcados por desigualdades estruturais, elas tendem a reforçar — e não a corrigir — essas desigualdades. No Brasil, a digitalização da previdência, da assistência social e de outros serviços públicos evidencia a permanência de um padrão seletivo de cidadania, no qual o acesso aos direitos depende do domínio de ferramentas tecnológicas e da capacidade individual de navegar por estruturas burocráticas complexas.

127

Dessa forma, a discussão aponta para um impasse: inovação não garante inclusão. A digitalização, quando implementada sem políticas de alfabetização digital, sem garantia de acesso à internet de qualidade, sem manutenção de atendimento híbrido e sem revisão crítica dos algoritmos utilizados, transforma-se em mecanismo de exclusão e em instrumento de aprofundamento das desigualdades sociais. A promessa de modernização estatal se converte, portanto, em uma estrutura que privilegia alguns e penaliza muitos, reiterando a advertência de Lavinhas (2021) de que “não basta digitalizar direitos; é necessário democratizar as condições de acesso a eles” (p. 37).

A análise e discussão aqui desenvolvidas confirmam, assim, que a tecnologia no campo dos serviços públicos brasileiros opera simultaneamente como promessa e ameaça: promessa de inovação administrativa, mas ameaça real de ampliação das desigualdades quando adotada de forma descontextualizada. Esse paradoxo é central para compreender os limites e as possibilidades do Estado digital em um país atravessado por profundas desigualdades sociais, territoriais e tecnológicas.

Considerações finais

A análise da plataforma dos serviços públicos no Brasil, com ênfase no caso do INSS, permite concluir que a digitalização estatal, embora frequentemente

apresentada como símbolo de inovação administrativa, opera em um contexto profundamente marcado por desigualdades estruturais que condicionam o acesso aos direitos sociais. Em uma sociedade onde classe, raça, território, escolaridade e renda continuam a determinar oportunidades, a modernização tecnológica não se materializa de forma homogênea nem universal. Pelo contrário, tende a reproduzir — e por vezes intensificar — as assimetrias históricas que caracterizam o Estado brasileiro desde sua formação.

O estudo demonstrou que a transição para plataformas digitais nos serviços previdenciários reorganizou profundamente a relação entre Estado e população, deslocando responsabilidades antes estatais para o indivíduo e reduzindo o espaço do atendimento presencial, tradicionalmente fundamental para usuários em situação de vulnerabilidade. A desigualdade digital, evidenciada pela ausência de conectividade, falta de habilidades tecnológicas e dificuldade de acesso a dispositivos adequados, converte-se diretamente em barreira ao exercício da cidadania. Assim, o direito, ainda que formalmente garantido, torna-se materialmente inacessível para amplos segmentos sociais.

128

Ao mesmo tempo, observa-se que a lógica que orienta esse processo está alinhada aos princípios neoliberais de eficiência, produtividade e redução de custos, que transformam o cidadão em gestor de seu próprio acesso aos direitos, conforme argumentam Dardot e Laval (2016). Esse deslocamento, somado à automatização de decisões e à opacidade dos sistemas digitais, gera aquilo que Eubanks (2018) chama de “automação da desigualdade”: a criação de barreiras técnicas e administrativas que ampliam vulnerabilidades e desumanizam o atendimento. O caso do INSS, com filas invisíveis, indeferimentos automáticos e fragilidade da comunicação com o usuário, constitui exemplo significativo dessa tendência.

As considerações apresentadas evidenciam que a digitalização, quando implementada sem políticas estruturadas de inclusão digital, sem investimentos em infraestrutura tecnológica e sem preservação de canais híbridos de atendimento, transforma-se em mecanismo de exclusão social. A promessa de modernização estatal só se realiza plenamente quando acompanhada de ações que considerem as especificidades da população atendida, incluindo formação digital, expansão de

equipamentos públicos de acesso à internet, revisão dos algoritmos utilizados e fortalecimento da atuação dos servidores públicos.

Diante desse cenário, torna-se evidente a necessidade de repensar a implementação das TICs no setor público, especialmente na previdência e nas demais políticas sociais. Não se trata de negar a importância da inovação, mas de assegurar que ela esteja subordinada ao princípio da equidade e ao compromisso constitucional de universalização dos direitos. A tecnologia deve operar como meio — e não como barreira — para a ampliação do acesso e para a consolidação de um Estado mais justo, transparente e inclusivo.

Por fim, este estudo reforça que o debate sobre digitalização e direitos sociais não pode ser deslocado das discussões mais amplas sobre desigualdade, política econômica e projeto de sociedade. Como afirmam Castells (2010), tecnologia e poder caminham juntos; portanto, cabe ao Estado e à sociedade civil definir se a modernização será instrumento de emancipação ou de aprofundamento da exclusão. A construção de políticas públicas capazes de promover inclusão digital, fortalecer estruturas presenciais e humanizar os atendimentos é condição indispensável para que a inovação cumpra seu papel transformador. Sem isso, o risco é que o Brasil avance tecnologicamente, mas retroceda socialmente.

129

Referências

ALMEIDA, Silvio. **Racismo estrutural**. São Paulo: Pólen, 2019.

ANTUNES, Ricardo. **O privilégio da servidão: o novo proletariado de serviços na era digital**. São Paulo: Boitempo, 2020.

ARRETCHE, Marta. **Democracia, federalismo e centralização no Brasil**. Rio de Janeiro: FGV, 2015.

BRASIL. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). **Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua – Acesso à Internet**. Rio de Janeiro: IBGE, 2022.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. 6. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2010.

COCCO, Giuseppe; GALVÃO, André. **Plataformização, trabalho e subjetividade**. Rio de Janeiro: Mauad X, 2021.

DARDOT, Pierre; LAVAL, Christian. **A nova razão do mundo: ensaio sobre a sociedade neoliberal**. São Paulo: Boitempo, 2016.

DONEDA, Danilo; ALMEIDA, Virgílio Afonso de. **Privacidade, proteção de dados e democracia**. São Paulo: Jota, 2020.

EUBANKS, Virginia. **Automating inequality: how high-tech tools profile, police, and punish the poor**. New York: St. Martin's Press, 2018.

FERNANDES, Florestan. **A revolução burguesa no Brasil**. Rio de Janeiro: Zahar, 1972.

GRAHAM, Stephen; MARVIN, Simon. **Splintering urbanism: networked infrastructures, technological mobilities and the urban condition**. London: Routledge, 2001.

HABERMAS, Jürgen. **Teoria da ação comunicativa: racionalidade da ação e racionalização social**. Vol. 1. São Paulo: WMF Martins Fontes, 1987.

HARVEY, David. **O neoliberalismo: história e implicações**. São Paulo: Loyola, 2005.

JESSOP, Bob. **The future of the capitalist state**. Cambridge: Polity Press, 2002.

LAVINAS, Lena. **A digitalização e a erosão da cidadania social**. Revista *Civitas*, Porto Alegre, v. 21, n. 1, p. 20–40, 2021.

LIMA, Carolina; GALDINO, Rafael. **Digitalização da previdência e exclusão social**. *Revista de Políticas Públicas*, São Luís, v. 24, n. 2, p. 80–98, 2020.

130

MARX, Karl. **O capital: crítica da economia política**. Livro I. São Paulo: Boitempo, 2011.

NORMAN, Donald. **O design do dia a dia**. Rio de Janeiro: Rocco, 2013.

NORONHA, José; LIMA, Luciana Dias; MACHADO, Cristiani Vieira (orgs.). **Políticas de saúde: organização e financiamento**. Rio de Janeiro: Fiocruz, 2020.

OFFE, Claus. **Contradições do Estado do bem-estar social**. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1984.

POCHMANN, Marcio. **Estado, território e desenvolvimento**. São Paulo: Boitempo, 2017.

PRADO JÚNIOR, Caio. **Formação do Brasil contemporâneo**. São Paulo: Brasiliense, 2000.

RIBEIRO, Carlos Antonio. **Desigualdades educacionais no Brasil**. São Paulo: Cortez, 2019.

SANTOS, Boaventura de Sousa. **Pela mão de Alice: o social e o político na pós-modernidade**. São Paulo: Cortez, 1998.

SENNETT, Richard. **A corrosão do caráter: consequências pessoais do trabalho no novo capitalismo**. Rio de Janeiro: Record, 2018.

SILVEIRA, Sérgio Amadeu da. **A sociedade de rastros**. São Paulo: Hedra, 2021.

SOUZA, Jessé. **A elite do atraso: da escravidão à Lava Jato**. Rio de Janeiro: Leya, 2018.

SPOSATI, Aldaíza. **Assistência social no Brasil: desafios e perspectivas**. São Paulo: Cortez, 2013.

WARSCHAUER, Mark. **Technology and social inclusion: rethinking the digital divide**. Cambridge: MIT Press, 2004.