A SERVIÇO DE QUEM? As Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação na mediação dos programas de transferência monetária focalizados nos enfrentamentos à pandemia no Brasil, Argentina e Uruguai

Ubiratan de Souza Dias Junior[1]

RESUMO
Este artigo tem como objetivo apresentar reflexões gerais acerca do padrão de uso das Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação – TDIC na mediação dos programas de transferência monetária focalizados no enfrentamento da pandemia no Brasil, Argentina e Uruguai. Trata-se de um ensaio crítico exploratório sobre as novas expressões da desigualdade social motivadas pelas determinações colocadas pelas tecnologias de base microeletrônica que faz uso de maquinários, linguagens e tempos descompassados da realidade do público-alvo dos programas de transferência monetária.

Palavras-chave: Serviço Social; Tecnologias digitais de Informação e Comunicação; Transferência de Renda; Pandemia; Covid-19.

ABSTRACT
This article aims to present general reflections on the pattern of use of Digital Technologies of Information and Communication – TDIC in the mediation of cash transfer programs focused on fighting the pandemic in Brazil, Argentina and Uruguay. This is a critical exploratory essay on the new expressions of social inequality motivated by the determinations placed by microelectronic-based technologies that make use of machinery, languages and times out of step with the reality of the target audience of cash transfer programs.

Keywords: Social service; Digital Information and Communication Technologies; Income Transfer; Pandemic; Covid-19.

[1] Pontifícia Universidade Católica de São Paulo/PUC-SP; Doutorando em Serviço Social; ubiratan.dias.junior@gmail.com.

1 INTRODUÇÃO

São tempos de muitos desafios. Tempo, espaço, linguagem, racionalidade e agilidade têm sido as principais características desta conjuntura, deste tempo. Na medida em que o desenvolvimento tecnológico avança, a humanidade se retrai. O que antes se entendia como controle social – enquanto expressão de cidadania e participação social, hoje parece que há, nas palavras de Coutinho (2010) uma ação burocratizada que mais controla os corpos, do que contribui com o progresso da humanidade.

Neste contexto pandêmico, em especial, a razão dualista[2] despertou o valor de uso das Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação - TDIC. É como se transitássemos com uma velocidade maior entre os extremos – do acesso ou não acesso; da intensificação ou da atenuação, afirmação ou negação; inclusão ou exclusão; uma nova expressão de desigualdade social; progresso ou regresso – nas determinantes formas que as TDIC têm assumido. De maneira geral, se por um lado, para a expansão capitalista as TDIC se sofisticam a cada tempo, a cada forma, por outro lado, na mediação dos direitos sociais, ela se limita e burocratiza o uso por quem precisa acessar estas plataformas.

Nos últimos anos, em um ensaio empírico, temos percebido que as políticas sociais e a administração pública têm informatizado todo o seu processo, seja no acesso externo, quanto também nos fluxos internos. Isso quer dizer que no cenário recente, o que antes vinha processualmente acontecendo, entre limites e possibilidades, de repente se assume a totalidade do uso por meio destas ferramentas e plataformas, independente do grau de conhecimento dos seus usos e impactos por quem as opera.

Desperta-se a contradição da natureza das TDIC no conjunto das políticas sociais desenhadas para – se aproximar de uma possível – proteção social. É notório que o público-alvo dos benefícios dessas políticas se inscrevem em um cenário diferente da infraestrutura da administração do Estado, considerando que quem faz a

[2] Na perspectiva de Francisco de Oliveira – crítica à razão dualista: o ornitorrinco (2013).

gestão é diferente de quem atua no chão do serviço, que é diferente de quem usa os serviços e direitos (a) locados. Em outras palavras, há um descompasso de acesso às TDIC quando pensamos na estrutura de proteção por meio de seus instrumentos e acesso.

De maneira geral, enquanto "resposta do Estado", as políticas sociais estão orientadas a atender às demandas da classe trabalhadora que, em níveis diferentes de acesso aos aparatos tecnológicos e suas linguagens, se inscrevem para o acesso aos programas de transferência de renda. Ou seja, os diferentes níveis de saberes adquiridos de diferentes formas e que são necessários para operar as TDIC, no diálogo com as "razões de ser" das plataformas e sistemas das políticas sociais, experienciam de diferentes formas os acessos, deferimentos e indeferimentos de suas solicitações e/ou reivindicações.

Não obstante, o trabalho profissional nos serviços acompanha os mesmos limites do público-alvo das políticas sociais. Considerando que os serviços públicos – na sua maioria – pecam pela infraestrutura e parque tecnológico, assim como na formação permanente e continuada dos seus quadros técnicos, precarizam a eficiência e garantia dos direitos que estão mediadas pelas TDIC.

Os sistemas que operam as políticas sociais devem considerar as realidades que estão em movimento e "proteger" a população que dela precisar, porém o que se observa é que as TDIC tendem a querer "congelar" as realidades e a responder em outros tempos as solicitações e/ou reivindicações da população usuária destes serviços, sendo este um descompasso no caminhar da garantia dos direitos sociais.

Diante do exposto, quando falamos de benefícios de transferência monetária, considerando que estas precedem a condicionalidades e racionalidades sistêmicas incompatíveis com o movimento da realidade. A quem servem mais as TDIC, à gestão ou à população? Neste sentido, teceremos considerações acerca do uso de TDIC como mediadora dos acessos a benefícios de transferência monetária. Afinal, as TDIC devem servir a quem?

2 TDIC A SERVIÇO DE QUEM?

Conforme Yazbek (2018, p. 102), com a dinâmica da crise global e particularmente nos anos recentes, com a expansão da lógica da reestruturação produtiva e da financeirização da economia, políticas sociais universais, que fizeram da cidadania e do direito social a justificativa para o acesso universal a bens e serviços tendem a ser substituídas por políticas sociais focalizadas e pela extinção de direitos.

Essa nova geração de políticas sociais expressa as transformações do Welfare no contexto de crise e reconfiguração deste modo de regulação social-democrata que sustentou os Estados de Bem Estar Social nos “trinta anos de ouro” do capitalismo; e, ao mesmo tempo, indica a transição para um novo modelo de regulação estatal - o workfare – núcleo estruturante do novo padrão de políticas sociais, que busca consolidar nova racionalidade redistributiva, fundada no compromisso obrigatório dos cidadãos de se subordinar a medidas de “ativação” para a inserção no mercado de trabalho, a qualquer custo, mesmo que seja para estabilizar os trabalhadores na precariedade e nos baixos salários, como contrapartida do acesso à benefícios e prestações sociais. (RAICHELIS, 2013, p. 616).

Contudo, para Lavinas (2012, p. 3), referindo-se à situação de alguns países europeus,

> A finalidade do *workfare* não é civilizatória, nem de preservação dos valores morais do trabalho, como quer fazer crer o pensamento conservador, senão a violência que torna compulsório aceitar qualquer emprego, ainda que indigno, mal remunerado e precário – aceitar, portanto um novo padrão laboral desfavorável aos trabalhadores em troca do direito à sobrevivência.

Certamente a crise de 2008 trouxe novo suporte para tornar hegemônicas essas políticas. Trata-se da “gestão social do risco” pela provisão de apoio material para aqueles que, nessa conjuntura, passam a viver as destituições mais agudas, enfrentar os riscos inerentes à globalização e as incertezas crescentes daí derivadas.

A novidade preocupante, após um longo período de construção de sistemas universais de proteção social, como é o caso da União Europeia, é que a Política Social passa a operar junto

> (...) aos incapazes de viver exclusivamente de seu trabalho porque a precarização do emprego e das condições de trabalho lhe roubam esse

> direito (...) nega-se assim, um século de construção de um sistema universal de proteção social para retornar ao Estado cuidador dos pobres (...). A um custo relativamente barato (...). Basta recordar que na América Latina, onde esses programas [de transferência de renda] se espraiaram praticamente por todos os países, (...) a despesa com eles não ultrapassa 0,6% do PIB (LAVINAS, 2012, p.3).

Os processos de globalização com a valorização do capital financeiro, as grandes corporações transnacionais, os mercados, as mídias e as estruturas mundiais de poder vêm criando um mal-estar generalizado em escala mundial, que leva os Estados nacionais a perderem autonomia.

Nesse contexto, a questão social, constitutiva da sociedade capitalista, amplia seu fosso de desigualdade e injustiça. No caso brasileiro, clientelismo, autoritarismo, patrimonialismo e favor, são características que historicamente marcaram a formação social do país e moldaram os traços que a condicionam: a colonização imposta, o escravismo, as lutas pela independência, as formas de desenvolvimento desigual e combinado.

Na América Latina, e particularmente no Brasil, as diferentes formas de precarização do trabalho, os altos índices de subemprego e a informalidade da força de trabalho urbana e rural, bem como a ausência e a fragilidade dos sistemas de proteção social marcam a história do capitalismo desigual e combinado, na transição do trabalho escravo para o trabalho livre (nos termos de Marx), contexto que desencadeia e explica a questão social constitutiva dessas sociedades.

Essas dimensões são diversas, por vezes contraditórias e antagônicas, porém entrelaçadas e interdependentes. Trata-se de um tempo caracterizado por uma nova agenda neoliberal e neoconservadora cujos impactos ocorrem, não apenas em relação à ordem econômica, mas atingem múltiplas dimensões da vida social. Contexto complexo e pleno de indeterminações e opacidade no qual o Estado pressionado pela globalização neoliberal e pelos interesses do mercado enfrenta a crise do fim do consenso e o esgarçamento da articulação entre trabalho, direitos e proteção social pública, que configurou os padrões de regulação sócio estatal do *Welfare States*, cuja institucionalidade sequer alcançamos no Brasil.

As políticas sociais e os programas de transferência de renda na América Latina, embora em sua diversidade em termos de formação social, histórica e

econômica de cada país, requerem a compreensão da constituição das próprias políticas sociais nos países de capitalismo periférico, intrinsecamente vinculadas ao desenvolvimento do modo de produção capitalista e ao papel do Estado burguês.

No contexto da mundialização e financeirização do capital, agravam-se as condições de vida da classe trabalhadora, pois vivencia-se uma crise com aspectos que promovem impactos ainda mais severos nos direitos e nas políticas sociais, que se expressam em mecanismos de concentração de capital nos países de capitalismo central pelo pagamento da dívida externa dos países de capitalismo periférico.

Segundo Salvador (2010, p. 606):

> A financeirização da riqueza implica em pressão sobre a política social, especialmente as instituições da seguridade social, pois aí está o nicho dos produtos financeiros. Com isso, as propostas neoliberais incluem a transferência da proteção social do âmbito do Estado para o mercado, a liberalização financeira passa pela privatização dos benefícios da seguridade social, além da transferência do Fundo Público para as instituições financeiras privadas.

Assentado na justificativa de crescimento econômico (mesmo que em detrimento à vida), o Estado promove o socorro aos bancos, que ocorreu tanto na crise global de 2008, quanto na atual crise pandêmica, onde o Banco Central investiu um valor dez vezes maior que na crise de 2008 a fim de injetar dinheiro na economia (Barbosa, Hessek, 2020). Por outro lado, nota-se o sucateamento do Fundo Público, projetos privatizantes e de mercantilização da saúde, da educação e a retirada de direitos trabalhistas, que se acirram no governo Bolsonaro.

Entretanto, as medidas neoliberais foram experimentadas de modos distintos nos países de capitalismo central e periférico, como é o caso dos países da América Latina: Brasil, Argentina e Uruguai.

O impacto das medidas neoliberais nos países de capitalismo central pôde ser sentido pela crise da sociedade salarial e a perda gradativa do caráter universalizante das políticas sociais e dos direitos, assumindo um caráter cada vez mais focalizado e seletivo, com uma tendência geral à “social liberalização” dos sistemas de proteção social.

Já na América Latina, especialmente no Brasil, a crise se apresenta em um momento de retomada do Estado democrático de direito e a incorporação das políticas sociais na Constituição Federal de 1988. Portanto, o neoliberalismo que chega mais fortemente ao Brasil a partir dos anos de 1990, acirra os tensionamentos do contexto cultural e político que o país estava vivendo, o que provoca um direcionamento para as privatizações que impactam diretamente na implementação dos direitos e das políticas sociais (Boschetti, 2010), além de conduzir para a "modernização" administrativa do aparelho de Estado, o qual ganha o protagonismo das TDIC nesta mediação entre Proteção Social do Estado, população usuária e mercado.

Motivado pelas tendências neoliberais, o *governo eletrônico* vem ganhando força e sendo propulsor das TDIC e sua incorporação pelo Trabalho Social, em especial, no campo da proteção social pública.

Segundo Vaz (2005, p. 5) [3], a noção de governança eletrônica é um objeto em disputa. Abordagens mais conservadoras, apoiadas em uma visão de modernização conservadora, esperam maior eficiência e alcance na participação e no controle social, tendo em vista a construção ideológica da legitimação de governos. Assim, a discussão sobre a governança democrática no campo da disputa pela hegemonia aponta a necessidade de se considerar as TIC como peça importante no tabuleiro do jogo da chamada "modernização administrativa", pressionando para um processo de modernização democrática da administração pública, afastando os riscos de uma modernização conservadora e autoritária como a que tradicionalmente vem sendo praticada no Brasil.

[3] No Brasil, o governo digital começa a ser pensado e estruturado desde os anos 2000, sob a denominação de "governo eletrônico" (e-Gov) e tinha a finalidade de priorizar o uso das tecnologias da informação e comunicação (TIC) para democratizar o acesso à informação, visando ampliar o debate e a participação popular na construção das políticas públicas, e aprimorar a qualidade e a efetividade dos serviços e informações. Desde então, várias ações foram sendo desenvolvidas e culminaram recentemente com a evolução do paradigma de "governo eletrônico" para "governo digital" na Administração Pública Federal - APF, destacando-se a publicação da Estratégia de Governança Digital (EGD) em 2016. O Governo Digital contempla a ampliação da interatividade e a participação política nos processos do Estado, bem como a facilitação de navegação e acesso a portais e serviços de governo em prol da integração, da transparência e do atendimento às demandas da sociedade. O Governo Digital alinha-se aos objetivos da comunicação de governo, como: fortalecimento da democracia, prestação de contas à sociedade, comunicação aos cidadãos, geração de mensagem no lugar e na hora certa e interação com a sociedade. (BRASIL, 2018, p. 13)

No entanto, este estilo de governo vem sendo fortalecido por meio da Rede de Governo Eletrônico da América Latina e Caribe - GEALC, desde 2003, com o objetivo geral de apoiar as políticas de governo digital com o cidadão, e em particular, com a população "mais vulnerável". (REDEGEALC, 2020[4]), sendo predominante o uso de plataformas digitais para a gestão das políticas sociais. Vejamos o cenário de cada país.

2.1 ARGENTINA

Na Argentina, percebe-se que há ferramentas digitais do governo sendo implementadas para mitigar a crise sanitária nas suas diversas dimensões, como no âmbito da administração pública: foi criada a plataforma ACORDAR[5]; no âmbito do monitoramento da propagação e retração da COVID-19, a plataforma CUIDAR[6]. No âmbito da proteção social, nota-se a criação de 8 novos programas e/ou benefícios complementares para beneficiários de programas de transferência monetária nas diversas áreas. Destaca-se a criação, na Argentina, dos seguintes programas ou benefícios complementares:

Programas:

- Política de Segurança Alimentar: Programa *Tarjeta Alimentar*[7];

[4] Disponível em https://www.redgealc.org/sobre-red-gealc/que-es-la-red-gealc/.

[5] Plataforma de acompanhamento e gestão das ofertas constantes dos Acordos Nacionais que os fornecedores propõem ao Estado por ocasião da emergência sanitária. Facilita a gestão responsável e transparente das ofertas recebidas pela "Oficina Nacional de Contratos" - ONC dos bens e serviços incluídos nos Acordos Nacionais (o quê, a quem e a que preço) e graças ao acesso do público a esta plataforma, a transparência é favorecida para que o acesso dos cidadãos às informações dos licitantes e compradores, ver as ofertas recolhidas nos serviços obrigatórios e saber o resultado deste mecanismo onde a plataforma é o elo entre quem pretende vender a preços convenientes e quem necessita fazer as suas compras no âmbito do a emergência saúde COVID 19. Disponível em https://www.redgealc.org/contenido-general/noticias/nueva-plataforma-de-gestion-de-acuerdos-nacionales/.

[6] Objetivo central é permitir a autoavaliação dos sintomas em poucas etapas e agrega a possibilidade de agregar ao Certificado Único de Circulação (CUHC), um código que mostre que o cidadão está habilitado para se locomover, desde que o autoexame não detecte sintomas de Covid-19. Por outro lado, se houver sintomas compatíveis, a informação chega aos comitês de emergência de saúde de cada província para que possam contatar o usuário e receber atendimento médico.

[7] É uma política complementar que garante o acesso à cesta básica. Não substitui o Abono Universal para Crianças ou qualquer política existente no país. Seu objetivo é reduzir o impacto econômico e social produzido pela pandemia COVID-19. Esse esforço é financiado pelas receitas maiores que têm

- No campo da Previdência Social: Programa *Asistencia de Emergencia al Trabajo y la Producción*[8] (ATP);
- Programa de assistência econômica para famílias: *Ingreso Familiar de Emergencia*[9] (IFE);

Benefícios Complementares:

- Bônus para algumas categorias profissionais, como: Forças Armadas (*Bono para fuerzas de seguridad*);
- Trabalhadores da saúde (*Bonos para trabajadores de salud*);
- Aposentados e pensionistas (*Bono para jubilados y pensionados*);
- Beneficiários de programas sociais (*Bono para beneficiarios de Planes Sociales*);
- Os beneficiários do Subsídio Universal para Crianças e Gravidez (*Bono para beneficiarios de AUH-QUE*).

Destaca-se que todos os programas de transferência monetária focalizados no enfrentamento à Pandemia na Argentina se utilizaram das tecnologias digitais de comunicação e informação para acesso de informações, orientações e inserções nos programas. Seus objetivos e condicionalidades estavam todos disponíveis no site do governo e sua solicitação se dava por aplicativo móvel ou plataforma do governo. Não foi localizado na navegação exploratória ao site do governo, orientações para uso de serviços presenciais, sendo o virtual o predominante nesta relação.

sido obtidas com a contribuição extraordinária das grandes fortunas e o aumento da arrecadação. Disponível em (https://www.anses.gob.ar/tramite/tarjeta-alimentar)

[8] Programa de Atendimento Emergencial ao Trabalho e Produção para empregadores e trabalhadores afetados pela emergência sanitária. Consiste na obtenção de um ou mais benefícios, entre os quais a postergação ou redução de até 95% do pagamento das contribuições patronais ao Sistema Integrado de Previdência Social Argentina, a Atribuição Salarial Compensatória, o REPRO Atendimento Emergencial Sanitário e o Sistema Integral de Benefícios de Desemprego. Disponível em (https://www.argentina.gob.ar/noticias/programa-de-asistencia-de-emergencia-al-trabajo-y-la-produccion)

[9] O *Ingreso Familiar de Emergencia* (IFE) – Renda familiar emergencial - é uma medida excepcional implementada pelo Governo Nacional, que visa proteger as famílias argentinas contra a perda ou diminuição de sua renda devido à emergência sanitária gerada pelo COVID-19. O IFE é o benefício econômico de maior alcance na história da Argentina. Atinge quase 9 milhões de trabalhadores da economia informal, monotributistas sociais, monotributistas das categorias A ou B e trabalhadores de domicílios particulares e pessoas atualmente desempregadas. Disponível em (https://www.anses.gob.ar/informacion/ingreso-familiar-de-emergencia).

2.2 URUGUAI

No Uruguai, há dois tímidos movimentos de programas de transferência monetária focalizados no enfrentamento à Pandemia: De um lado, reforçou-se as quantias de um benefício pré-existente no país - Cartão Social Uruguai e Abonos de Família do Plano de Equidade (*Tarjeta Uruguay Social y Asignaciones Familiares del plan de quidad*); de outro lado, cupons (*vouchers*) de cesta básica para trabalhadores informais não cadastrados nos programas sociais – *Canasta de alimentos de emergencia*. Percebe-se que há um aplicativo – *tuapp* – que faz a gestão do benefício de cesta básica, assim como o aferimento das condicionalidades para acesso. Usa-se as diferentes linguagens – aplicativo, mensagem de texto SMS e site governamental para solicitar, consultar e/ou acessar os benefícios. Há um vasto material de apoio – na linguagem escrita e audiovisual – para uso do aplicativo. Não foi localizado na navegação exploratória ao *site* do governo, orientações para uso de serviços presenciais, sendo o virtual o predominante nesta relação.

2.3 BRASIL

No Brasil, processualmente, vem se consolidando o uso de plataforma eletrônica ou aplicativo para consulta e acesso a benefícios de transferência de renda. Ainda há atendimentos presenciais que visam a inserção em alguns benefícios, porém há uma tendência em assumir 100% a forma remota de inscrição, consulta e acesso a tais benefícios.

No Brasil, houve apenas um programa de transferência monetária focado no enfrentamento à Pandemia, que foi o Auxílio emergencial. Embora alguns estados e municípios tenham desenvolvido paralelamente benefícios emergências, o Auxílio Emergencial foi uma ação governamental que contou 100% com uso das TDIC para acesso, inscrição ou dúvidas a respeito do benefício. Destaca-se que a população não tinha referência a quem recorrer para tirar dúvidas, ou até mesmo fazer uso de equipamentos eletrônicos para inscrição e acesso a tal benefício, sendo este um dos principais desafios para a inscrição no programa. Durante o benefício ainda, pode se

notar que houve cruzamento com diversos bancos de dados que, equivocadamente (ou não), suspenderam muitos benefícios até a sua regularização.

Percebe-se que ao mesmo tempo que possibilitou um acesso maior de uma população que não chega via serviço das políticas sociais – como o expressivo acesso de homens beneficiários que solicitaram o auxílio pelo aplicativo[10], por um outro lado, limitou os usuários que faziam uso dos serviços de forma presencial para acessar a programas governamentais, considerando todas as dificuldades encontradas para acesso, compreensão e possíveis mediações as suas necessidades. Os títulos das seções primárias devem ser digitados em maiúscula e em negrito.

3 POR FIM...

De maneira geral, todos os países fizeram uso de plataformas virtuais para disponibilizar acesso à informação, inscrição e consulta aos programas de transferência monetária focalizados no enfrentamento à Pandemia. Há informações, orientações e guias para facilitar a navegação em tais plataformas. No entanto, percebe-se que estas “facilidades” afetam “o público-alvo” de formas diferentes, gerando uma nova expressão de desigualdade social que transitam entre possuidores de maquinários eletrônicos para acesso; possuidores de pacotes de dados móveis ou fixo – internet – para acesso; possuidores de saberes de uso destes maquinários e plataformas/aplicativos ancorados em linguagens e razões específicas; possuidores do domínio da língua nas suas múltiplas expressões – coloquial e culta.

Mesmo considerando que há avanços no acesso de um público que não chegaria nos serviços físicos, percebe-se que a ausência de uma referência técnica, local e física angústia a população quanto a possíveis dúvidas transversais aos programas. Um olhar técnico – de um técnico social – possibilita um acesso e permanência efetiva nos programas de transferência de renda, o que dificilmente um

[10] Ver mais em https://www.gov.br/cidadania/pt-br/noticias-e-conteudos/desenvolvimento-social/noticias-desenvolvimento-social/ministerio-da-cidadania-lanca-obra-que-apresenta-o-perfil-dos-beneficiarios-do-auxilio-emergencial-em-2020.

algoritmo daria conta de compreender as determinações sociais que influenciam as possibilidades de superação das dificuldades/necessidades da população usuária.

Cabe dizer, que as informações da realidade social se transformam a cada dia, a cada tempo, o que ressignifica a condição concreta da família. O tempo da máquina pública – nas suas múltiplas determinações e dimensões, é diferente do tempo das famílias assistidas. A falta de mediação humana desta relação caracteriza as TDIC enquanto expressão de controle burocrático do Estado, excluindo a lógica da criação de tais programas focalizados, o que vem a não atender as necessidades do público-alvo.

O não assumir o movimento do real – ancorado nas subjetividades - para permanência, acesso ou exclusão de tais benefícios, condicionam aos grupos populacionais a exposição de risco e vulnerabilidades sociais, o que poderia ser evitada se mediada por referenciais técnicos com autonomia de operar, gerir e realizar a manutenção de tais benefícios e as suas “condicionalidades”.

A quem servem as tecnologias digitais que fazem a mediação dos programas de transferência monetária focalizados no enfrentamento à Pandemia? A gestão, técnicos ou beneficiários? Há muitos avanços no uso destas tecnologias, embora devamos demarcar que não devemos perder a autonomia técnica e humana na manutenção de tais benefícios. Esta mediação é necessária e caracteriza a função precípua do Estado de assegurar o acesso a “proteção social” – paliativa – que representa tais programas, pois a superação deste caos só se dará em uma nova ordem societária.

Que possamos ter condições – técnicas e operacionais – de incidir na reelaboração dos programas de transferência de renda operacionalizados por técnicos humanos, considerando que os algoritmos servem a quem os cria, sendo este o principal desafio do trabalho profissional em tempos de intensificação do uso das TDIC.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Coutinho, C. N. O estruturalismo e a miséria da razão. S. Paulo: Expressão Popular, 2010

BARBOSA, M. HESSEK, R. Pacote anunciado pelo governo deve liberar R$1,2 trilhão ao banco. Correio Brasiliense, 2020. 24 mar. 2020. Disponível em<https://www.correiobraziliense.com.br/app/noticia/economia/2020/03/24/internas_economi a,836224/pacote-anunciado-pelo-governo-deve-liberar-r-1-2-trilhao-aos-bancos.shtml.> Acesso em 24 de out. De 2020.

BARROCAL, A. 73% dos negros perderam a renda no Brasil durante a pandemia. Carta Capital.17 jun. 2020. Disponível em<https://www.cartacapital.com.br/sociedade/73-dos-negros-perderam-renda-no-brasil-durante-a-pandemia/.> Acesso em 24 out. 2020.

BEHRING, E. BOSCHETTI I. Política social: fundamentos e história. São Paulo: Cortez; 2011.

BOSCHETTI, I. Expropriação de direitos e reprodução da força de trabalho In: Expropriação e direitos no capitalismo / Ivanete Boschetti (Org.) São Paulo: Cortez, 2018.

_____. Os custos da crise do capital para a política social In: Capitalismo em crise, política social e direitos. BOSCHETTI, I. et.al (orgs.). São Paulo: Cortez, 2010.

COSTA, G. Assistência Social, no enlace entre a cor e gênero dos (as) que dela necessitam In Revista O Social em Questão n. 38, mai-ago 2017. Disponível em < http://osocialemquestao.ser.puc-rio.br/media/OSQ_38_art_12_Costa.pdf> > Acesso em 24 de out. 2020.

DIEESE. Boletim Emprego em Pauta: pandemia afeta principalmente trabalhadores mais precarizados. Disponível em < https://www.dieese.org.br/boletimempregoempauta/2020/boletimEmpregoEmPauta16.html> Acesso em 25 de out. de 2020.

LAVINAS, Lena. Na contramão dos direitos universais. Notas para reflexão. Plataforma Social. Cadernos Temáticos n.1. Política Social e Desenvolvimento: o Brasil entre dois projetos. Instituto de Economia:Unicamp, outubro, 2012.

_____ Histórico do Governo Digital na Administração Pública Federal. In: Estratégia de Governança Digital – EGD – Transformação Digital: Cidadania e Governo. Brasília: DF, 2018.

RAICHELIS, Raquel. Proteção Social e trabalho do assistente social: rendencias e disputas na conjuntura de crise mundial. In: *Serviço Social & Sociedade* n. 116. São Paulo: Cortez, out./dez, 2013. Disponível em https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0101-66282013000400003&lng=pt&tlng=pt Acesso em 24 de outubro de 2020.

_____. Convergências e especificidades na implementação do SUAS: notas sobre o desmanche no contexto das contrarreformas (Conclusão Geral). In:

RAICHELIS, R. et al (orgs). O Sistema Único de Assistência Social no Brasil – disputas e resistências em movimento. São Paulo: Cortez, 2019.

SALVADOR, Evilasio. Fundo público e políticas sociais na crise do capitalismo. In Serv. Soc. Soc. no.104 São Paulo Out./dez. 2010. São Paulo, 2010.

VAZ, José Carlos. Governança eletrônica: para onde é possível caminhar? Disponível em: http://www.polis.org.br/uploads/745/745.pdf. Acessado em 25/10/2020.

YAZBEK, Maria Carmelita. Proteção Social e crise no Brasil contemporâneo. In: RAICHELIS, Raquel et al (orgs). *A nova morfologia do trabalho no Serviço Social*. São Paulo: Cortez, 2018.