

**ENTRE O ARTIFICIAL E O RELACIONAL:  
A ENCRUZILHADA DA DATAFICAÇÃO NO ACESSO AO  
DIREITO A PROTEÇÃO SOCIAL NO CONTEXTO BRASILEIRO**

**BETWEEN THE ARTIFICIAL AND THE  
RELATIONAL:**

**THE CROSSROAD OF DATAFICATION IN ACCESS  
TO THE RIGHT TO SOCIAL PROTECTION IN THE  
BRAZILIAN CONTEXT**

**Lucivaine Galan Saraiva**

*Pontifícia Universidade Católica da São Paulo – PUC/SP*

*lucivainegalan@gmail.com*

*ORCID 0009-0006-9538-3949*

*DOI: <https://doi.org/10.34628/a40d-p039>*

*Data de submissão / Submission date: 16.05.2023*

*Data de aprovação / Acceptance date: 01.08.2023*



**Resumo:** O conteúdo deste artigo assenta-se nas reverberações conjunturais advindas da pandemia da Covid-19, que asseveraram as expressões de vida desiguais e que são indissociáveis das contradições capitalistas. Estamparam, ainda, os interditos públicos de (não) acesso aos direitos no campo da proteção social brasileira, em especial, da política de assistência social operada pelo Sistema Único de Assistência Social – SUAS. Baliza-se esta discussão a partir do reconhecimento da incorporação tecnológica exponencial nos diversos âmbitos da vida social e humana. Dessa forma, busca-se pôr luz aos modos de operação do SUAS com o crescente uso da inteligência artificial e aplicação de ferramentas tecnológicas na operacionalização desta política pública. Parte de questões voltadas às dicotomias entre a natureza relacional como especificidade da proteção social e sua ligação subordinada à automação excludente e mediadora de processos altamente burocratizados. Defende-se que esta lógica produz uma dada exclusão datafícada e representa a antítese da direção ético-política de expansão do direito a proteção social, cabendo debate urgente acerca de suas implicações neste quadrante sócio-histórico.

**Palavras-chaves:** Proteção social; SUAS; Inteligência artificial; Política pública; Brasil.

**Abstract:** The content of this article is based on the conjunctural reverberations arising from the pandemic from Covid-19, that asserted the unequal expressions of life and that are inseparable from the capitalist contradictions. They also stamped the public prohibitions of (non) access to rights in the field of Brazilian social protection, in particular, the social assistance policy operated by the Unified Social Assistance System – SUAS. This discussion is based on the recognition of the technological incorporation exponential in the various areas of social and human life. In this way,

we seek to shed light on the modes of operation of SUAS with the increasing use of artificial intelligence and application of technological tools in the operationalization of this public policy. Part of questions focused on the dichotomies between the relational nature as the specificity of social protection and its subordinate connection to the excluding and mediating automation of highly bureaucratized processes. It is argued that this logic produces a given datafied exclusion and represents the antithesis of the ethical-political direction of expansion of the right to social protection, with urgent debate about its implications in this socio-historical quadrant.

**Keywords:** Social protection; SUAS; Artificial intelligence; Public policy; Brazil.

## 1. Introdução

O presente artigo se inscreve no conjunto de pesquisas do Núcleo de Estudos e Pesquisas em Seguridade e Assistência Social - NEPSAS - PUC SP entre 2020-2022 na conjuntura pandêmica da Covid-19<sup>1</sup>. A pandemia visibilizou fortes fragilizações das condições de vida humanas e sua agudização frente às estratégias de sobrevivência diante da necessidade de isolamento social como medida sanitária essencial.

O percurso de estudos do NEPSAS considerou que a crise advinda da pandemia se relaciona às configurações da sociabilidade capitalista e suas contradições constitutivas, nos quais podemos demarcar a “captura de todos os recursos disponíveis e todas as atividades humanas para a sua transformação em forma de produção e extração de valor.” (Raichelis & Arregui, 2021, p.137)

Reconhecendo a crise do capital e sua reprodução dada pelas expressões de desigualdades sociais no Brasil, as análises em curso, assentam a discussão nas fronteiras e alcances materializados pela proteção social pública de natureza específica da política de assistência social e do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) brasileiro.

---

<sup>1</sup> No Brasil, o Ministério da Saúde publicou em 3 de fevereiro de 2020 a Portaria nº 188 que regulou no país a Declaração de Emergência em Saúde Pública de importância Nacional (ESPIN) em decorrência da Infecção Humana pelo novo Coronavírus (2019-nCoV) e a Lei no 13.979, de 6/2/2020 que dispôs sobre as medidas para enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus responsável pelo surto de 2019. [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Portaria/Portaria-188-20-ms.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Portaria/Portaria-188-20-ms.htm) Esta portaria foi revogada na data de 22 de abril de 2022 pela Portaria nº 913, que declarou o encerramento da Emergência em Saúde Pública de Importância Nacional (ESPIN) em decorrência da infecção humana pelo novo coronavírus (2019-nCoV). [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Portaria/PRT/Portaria-913-22-MS.htm#art3](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Portaria/PRT/Portaria-913-22-MS.htm#art3)

De saída, podemos afirmar que, durante a pandemia no Brasil, implementou-se no SUAS um elenco de medidas prioritárias e reorganização do trabalho nos diferentes serviços a fim de cumprir exigências quanto a não aglomeração de pessoas, com isso, em inúmeras cidades do país, atividades foram suspensas ou unidades estatais fechadas.

A concomitância do atendimento remoto com o atendimento presencial foi uma das marcas de reordenamento no contexto pandêmico em diversos territórios do Brasil, bem como, a intensificação de utilização de aplicativos àqueles com posse de celulares tipo *smartphones* materializou-se como um outro modo de trato à população com maiores fragilizações e necessidades de acessos a direitos sociais.

O Instituto Brasileiro de Geografia e Estatísticas (IBGE, 2021)<sup>2</sup> realizou um estudo temático sobre as Tecnologias de Informação e Comunicação – TICs - com intuito de investigar o acesso à internet, à televisão e à posse/uso de telefones celulares. Dentre os resultados alcançados, apontou que 84,7% das pessoas utilizam internet, sendo que 98,8% fazem uso de internet sob posse de um telefone celular. Embora, o número seja expressivo, do ponto de vista da acessibilidade, vale apontar que 94,9% têm por finalidade de acesso à internet para envio e recebimento de mensagens de voz, vídeo ou imagens por diferentes aplicativos. Ao comparar estes dados com os de pessoas que não acessam a internet, os motivos de não utilização para 42,2% das pessoas referem-se ao desconhecimento de suas formas de utilização. Dos domicílios sem acesso à internet, 53% referem-se a uma faixa de renda familiar de até um salário-mínimo nacional.

Sumariamente, estes dados demonstram o gradativo acesso e uso de telefone celular e internet no Brasil. Ocorre que, ao aproximarmos a lupa para o chão da realidade social, justamente, no interior do trabalho social do SUAS, uma das expressivas motivações de atendimento na pandemia deu-se para apoio e orientação às pessoas no acesso a aplicativos governamentais para cadastramento aos pro-

---

<sup>2</sup> IBGE, Diretoria de Pesquisas, Coordenação de Pesquisas por Amostra de Domicílios, Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua 2019/2021. [https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101963\\_informativo.pdf](https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101963_informativo.pdf)

gramas e auxílios monetários de transferência de renda nacional.

A ausência de um aparelho celular ou mesmo de um endereço de e-mail foram impeditivos de acesso a formas remotas de cadastramento, cabendo aos assistentes sociais, por exemplo, auxiliarem pessoas nesse processo de acesso a direitos instituídos no contexto pandêmico.

Diante da experiência desta pesquisadora como assistente social em unidade estatal do SUAS no Brasil, deu-se a aproximação ao centro de análise deste artigo que é discutir a encruzilhada entre a dimensão relacional dos serviços socioassistenciais mediadas pelas crescentes modalidades de aplicação de inteligência artificial (IA), seja com desenvolvimento de aplicativos, ou mesmo, com o uso de sistemas algorítmicos<sup>3</sup> para seleção de pessoas ao acesso a direitos de cidadania no campo da proteção social.

Estas formas de incorporação na captura de alto volume de dados e implementação de ferramentas remotas de comunicação direta com a população, confrontaram com a incipiente leitura sobre âmbito coletivo das desproteções sociais vividas, haja vista que o aumento exponencial do uso de IA nas formas de tecnologias de dados não reduziu formalismos burocráticos e institucionais, ao contrário, asseverou processos de seleção e focalização de programas considerando uma dada per capita de renda familiar abaixo de um padrão digno e justo, bem como, exigindo-se comprovação da existência humana, então, com maiores precarizações dada a emergência pandêmica.

Inferimos, ao longo deste texto, elementos concernentes aos modos de tratamento na busca pelo status de *beneficiário de direito* a partir do uso de ferramentas de captura de dados da população – aspecto cada vez mais presente em políticas sociais – e a sua rela-

---

<sup>3</sup> Assentamos nossa compreensão a partir de Silveira & Souza (2020, p.3) que tratam de “sistemas algorítmicos como um conjunto de rotinas finitas, logicamente encadeadas, não ambíguas, vinculadas à estrutura de dados que podem estar reunidas em softwares ou embarcadas em dispositivos que operam de modo interligado e visam atingir determinados objetivos na administração e na operação de símbolos, coisas ou pessoas.” <https://periodicos.uff.br/contracampo/article/view/38575>

ção tendenciada a circundar o interesse privado e aprofundar certa *vigilância dataficação*<sup>4</sup> da vida humana em suas interações sociais.

## 2. Metodologia

Trata-se de um estudo exploratório a partir de revisão bibliográfica e documental, considerando acúmulo teórico no campo da proteção social pública brasileira, dos impeditivos burocráticos na qualificação do/a cidadão/ã em suas necessidades sociais, bem como, as tendências e apropriações tecnológicas no interior de políticas públicas e sociais como estratégia de exclusão e seleção de acessos a cidadania. Compõe-se de análises aproximativas de caráter introdutório, a partir das contradições do campo relacional do trabalho do SUAS e a intermediação ascendente de tecnológicas de informação e captura de dados por uso de sistemas algorítmicos em aplicativos governamentais.

O objetivo central é pôr luz aos modos de operação do SUAS com o crescente uso da inteligência artificial e aplicação de ferramentas tecnológicas na operacionalização desta política pública. Partimos de questões voltadas às dicotomias entre a natureza relacional como especificidade da proteção social e sua ligação subordinada à automação excludente e mediadora de processos altamente burocratizados. Defendemos que esta lógica produz uma dada exclusão *dataficação* e representa a antítese da direção ético-política de expansão do direito a proteção social, cabendo debate urgente acerca de suas implicações neste quadrante sócio-histórico.

## 3. Contribuições

Neste sentido, a *primeira aproximação* necessária dá-se na elucidação da concepção de proteção social e trajetória sócio-his-

---

<sup>4</sup> Termo associado ao conceito de dataficação para explicar o fenômeno mundial de crescimento do volume, uso e fluxo de dados para tomada de decisões com impactos na vida social humana. (Heeks & Shekhar, 2019, p.3), bem como, a definição de capitalismo de vigilância, cunhado por Shoshana Zuboff (2015), pesquisadora da Universidade de Harvard. [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=2594754](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2594754)



tórica da Política de Assistência Social no Brasil. Ancoramos a discussão em tela a partir da enunciação de Torres (2016):

[...] a proteção social humana não resulta apenas da capacidade individual em dar conta das necessidades e superar fragilidades, mas de um conjunto de relações e acessos aos bens coletivos que constroem a superação da desproteção por meio de múltiplas formas[...]. A **proteção social como condição coletiva** supõe um pacto para garantir medidas de prevenção e apoio baseado na solidariedade social e no processo de reconhecimento da dignidade do outro e da preservação da dignidade humana. (Torres, 2016, p.20, grifo nosso)

Isso que dizer que, compreendemos a proteção social como uma obrigação pública na garantia de um arcabouço de seguranças sociais específicas no campo da assistência social alinhadas à outras esferas sociais básicas. Contextualizamos que, no Brasil, a Constituição Federal (CF) de 1988 funda nova concepção pública e social a partir do compromisso estatal pela garantia de direitos de cidadania, reconhecendo fundamentalmente a política de assistência social como política de proteção social não contributiva no bojo do Tripé da Seguridade Social Brasileira, juntamente com Saúde e Previdência Social.

Com o marco constitucional maior, desdobrou-se, então, na Lei Orgânica de Assistência Social, em 1993, dimensionando princípios infralegais nacionalmente e cuja consolidação pela aprovação da Política Nacional de Assistência Social - PNAS (2004) e da Norma Operacional Básica - NOB SUAS (2005), duas normativas estabelecidas numa década de grandes marcadores históricos para sua afirmação no âmbito da proteção social com elenco específico de direitos dentre as seguranças sociais<sup>5</sup> a serem afiançadas.

---

<sup>5</sup> A NOB SUAS (Resolução CNAS nº 130, 2005, p.17) que “a proteção social de assistência social, ao ter por direção o desenvolvimento humano e social e os direitos de cidadania, tem por garantias: a segurança de acolhida; a segurança social de renda; a segurança do

Cabe considerarmos que, anterior ao marco constitucional explicitado, a política de assistência social tem um traço histórico marcado por ações pontuais e subsidiárias, voluntariado, filantropia, iniciativas de caráter benemerente, bem como, marcas clientelistas com ofertas pontuais e sem compromisso estatal.

Com isso, se de um lado, tem-se a direção na expansão de direitos de cidadania, por outro, dedica-se cotidianamente aos enfrentamentos no interior da política de assistência social sob viés reducionistas de interpretações antagônicas na sua implementação, definição e objetivos e, especialmente, na abrangência ético-política do público a quem se destina esta atenção social.

Esse âmbito da proteção social, ao buscar seu reconhecimento social como direito social, trouxe luz ao litígio ideopolítico ao incorporar a Política de Assistência Social sob responsabilidade estatal entre o campo privado, sobretudo quando filantrópico-religioso, e o público estatal. Responsabilidades estatais na proteção social confrontam a orientação tradicional da subsidiariedade em que o indivíduo e sua família, e as organizações da sociedade civil, devem anteceder à ação direta do Estado. Essa contradição impede que se constitua a responsabilização do dever do Estado e o reconhecimento de garantias de direitos sociais. Por consequência desse conflito instalam-se barreiras políticas que impedem que necessidades de proteção social ingressem na agenda social do Estado e se transformem em política social público-estatal. O Estado, sob orientação neoliberal, deve ser tão só regulador, intervindo o mínimo possível na economia e nas respostas sociais. (Sposati, 2020, p. 136)

---

convívio ou vivência familiar, comunitária e social; segurança do desenvolvimento da autonomia individual, familiar e social; a segurança de sobrevivência a riscos circunstanciais”.

Embora, na esfera da política de assistência social, as necessidades sociais devam preponderar à questão da rentabilidade econômica dos cidadãos usuários, problematizamos uma *segunda aproximação* que, dentre os efeitos nefastos do afrente neoliberal atual e dos desafios de consolidação desta política pública, se estabelece uma noção distanciada do direito de proteção social no SUAS tornada visível na intensidade e na variação de modos de qualificação equivocada e altamente segregadora dos cidadãos usuários.

Uma destas qualificações de estranhamento aos princípios defendidos, se dá na abrangência prioritária da atenção social no âmbito monetário e rebaixada aos que menos teriam capacidade de consumo ou aos que estariam em piores condições de vida pela falta de renda ou trabalho, incorporando uma forte lógica discriminatória de classe - marco constitutivo da sociabilidade capitalista.

Resgatamos que o Art. 203 da CF (1988) expressa que “*a assistência social será prestada a quem dela necessitar*”. A concepção de cidadania imbuída nesta prerrogativa manifesta de formas contraditórias e ambivalentes no SUAS, isso quer dizer que há um primeiro entendimento de que a assistência social estaria voltada para todos que estivessem em uma dada *situação de necessidade* e, assim, tendo esta necessidade relacionada a uma demanda coletiva de proteção social, ou seja, de trato público alargado. Já uma segunda compreensão está ligada a *condição de necessitado*, por ratificação de situação de extrema precariedade, pobreza ou desprovimento absoluto e tendo como centralidade a incapacidade individual ou a insuficiência de provimentos próprios de garantia de suas necessidades básicas, portanto, relação com demanda individual de trato privado e restrito. (Sposati, 2020)

Estes entendimentos são reproduzidos de modo difuso no SUAS e há um espraiamento nos modos de tratamento que correspondem a afirmar que a lógica de amparar *o necessitado* certamente está presente na rigidez sobressalente e nos entraves na política de assistência social.

O complemento constitucional “será prestado a quem dela necessitar”, não tem sido, operacionalmente, interpretado pela manifestação da necessidade de acesso a um direito de cidadania, mas tem sido asfixiada a ideia de necessitado, pobre e carente e, para essa qualificação, procedimentos burocráticos são usualmente aplicados para definir o mérito de proteção social estatal. É preciso comprovar, além de ser necessitado da proteção requerida, que se enquadra em certas características que justifiquem a dependência estatal para sobrevivência. (Costa, 2022, p. 80)

Trata, sobretudo, da ausência de reconhecimento da condição de cidadãos como sujeitos de direitos e da negação do valor humano inerente à dignidade, à vida e à igualdade. Desse modo, categorizar cidadãos e cidadãs pelas suas carências e fragilidades controversa à ética como componente da direção universalizante da proteção social do SUAS.

A conjunção entre proteção e meritocracia, na versão neoliberal, não executa pleno trânsito da proteção da responsabilidade individual para a social, ou coletiva, pois seu caminho pela subsidiariedade não gera a certeza, ou a segurança, em acessar a proteção - perspectiva do direito. Trata-se de trajeto fluido, descontínuo, incerto entre ações que poderão partir do indivíduo, da família, da vizinhança, da sociedade. Ações que não são permanentes, são ocasionais e implica, pela presença da meritocracia, seleção-teste de meios a quem demanda uma reposta por viver sob desproteção. É importante registrar que o mérito, para se ter acesso, não estará na presença da desproteção vivida e suas causas, o que implicaria identificar a ocorrência de expressão de uma injustiça social ou da questão social. O mérito é direcionado para a capacidade/incapacidade do desprotegido, pois irá avaliar se tem, ou não, capacidade para se autoprotger, sobretudo, pelo trabalho e individualmente. (Sposati, 2020, p. 139)

A materialização do mérito, portanto, se dá nos modos de tratamento dos cidadãos usuários e pelos sucessivos critérios “analógicos” de ingresso com comprovação documental da condição de vida, pelas contrapartidas impostas à população cujo caráter altamente punitivo. Mas, ao mesmo tempo, com o elemento inovador, das tecnologias digitais encobrendo velhos dilemas, que subsidiam uma *terceira aproximação*.

A burocratização ao acesso aos direitos sociais no contexto da covid-19 é tendência observada com preocupação pelos pesquisadores do campo da proteção social, que nos alertam que o acesso ao benefício social mediado por sistemas informatizados e aplicativos em celulares representa o avanço da robotização da proteção social.[...] A ideia aqui é de que a robotização da proteção social e “o domínio da burocracia de nível de tela” são facetas das passagens que compõem de maneira complexa o “labirinto burocrático”, que enredam os cidadãos no acesso aos benefícios sociais. (Carnelossi, 2022, p. 142)

Lipsky (2019) desenvolveu sua tese apontando os dilemas dos serviços públicos a partir da atuação dos *burocratas de nível de rua* (termo cunhado por ele, originalmente, na década de 1980), nos quais se encontram todos aqueles que interagem diretamente com os cidadãos na realização dos serviços ou das políticas públicas.

Os cidadãos que recebem os benefícios públicos interagem com os agentes públicos que demandam certos comportamentos por parte deles. Eles devem antecipar as demandas desses agentes públicos e os requerentes devem adaptar suas ações e desenvolver atitudes “adequadas”, tanto em relação aos serviços que recebem, como em relação aos burocratas de nível de rua. (Lipsky, 2019, p. 51)

Vale considerarmos que esta interação não se processualiza em relação igual de poder, uma vez que é a voz do Estado dirigin-

do-se aos cidadãos e, dessa forma, tendo este processo extrapolado pelo poder arbitrário, isto pode, por vezes, remeter a situações de interpretações dúbias do direito e dos acessos tido como válidos. Expõem contextos de abusos, posturas invasivas de identificação dos cidadãos e, especialmente, configuram-se em processos estigmatizadores e vexatórios que subordinam as pessoas por uma atenção estritamente documental ou cadastral. Podemos afirmar, por esta direção, que os serviços ao invés de combater às violações, reproduzem exclusões por estigmas e condutas moralistas. (NOTA TÉCNICA DO NEPSAS-PUC SP, 2020, p.45)

O incentivo reflexivo oposto a esta circunscrição burocrática se apega aos elementos centrais da proteção social do SUAS como *potência relacional* no elo de cidadania possível entre os trabalhadores e cidadãos numa construção potente de vínculos de respeito e proteção pelas linhas constitutivas da equidade e da justiça social.

Incorporamos nesta cena de interações de cidadania, a questão da acelerada apensa da tecnologia nas reconfigurações dadas pela pandemia e afirmamos, a priori, a existência de aspectos importantes para contribuição necessária ao processo de alargamento das leituras e ofertas de proteção social no SUAS.

É relevante afirmarmos que diferentes estudos apontam para a aplicação de tecnologias digitais como salto à modernização de sistemas de proteção social no mundo desde meados de 1990, numa espécie de governo eletrônico.

Melchiori (2020) analisa diferentes desafios quanto a digitalização da proteção social e seus rebatimentos na vivência de exclusão do público beneficiário, com isso, revisita estudos de alguns países para compor suas análises, neste sentido, cita O'Neil (2016) que discorre sobre a experiência dos Estados Unidos no uso de algoritmos em setores diversos e que:

[...] desvenda o potencial de destruição de algoritmos opacos, embutidos de vieses, ainda que não intencionais, sem o devido escrutínio público. Analisando sistemas baseados em inteligência artificial utilizados em diversos setores nos Estados Unidos, a autora observa não apenas que os mode-

los são construídos de acordo com critérios que prejudicam os mais pobres, mas que eles também se retroalimentam, gerando um círculo vicioso em que os dados gerados por um sistema são imputados em outro, em uma espiral que aprofunda as desigualdades entre ricos e pobres. (O'Neil, 2016 as cited is Melchiori, 2020, p. 135)

Sabemos que a inteligência artificial desdobra-se em diferentes âmbitos seja da TICs ou dos algoritmos na captura de dados. Ocorre que a automação de processos no SUAS, assim como, em diferentes contextos da vida social, pode servir como contributo na identificação de necessidades e nas dinâmicas diversificadas da população vulnerabilizada, interpretando dinâmicas territoriais e familiares no alcance dos direitos de cidadania.

[...] hasta ahora se ha prestado una atención asombrosamente escasa a los modos en que las nuevas tecnologías podrían transformar el estado de bienestar para mejor. En lugar de obsesionarse con el fraude, los ahorros, las sanciones y las definiciones de la eficiencia determinadas por el mercado, el punto de partida debería ser cómo transformar los presupuestos de asistencia social existentes o incluso ampliados mediante la tecnología para mejorar el nivel de vida a las personas vulnerables y desfavorecidas y concebir nuevos modos de cuidar de quienes se han quedado atrás, así como técnicas más eficaces para atender las necesidades de quienes tienen dificultades para incorporarse o reincorporarse al mercado laboral. Esa sería la auténtica revolución del estado de bienestar digital. (Alston, 2019, p. 25)

A encruzilhada entre o campo artificial e o relacional em proteção social reconhece que o enfoque prevalente se dá no uso das tecnologias e sistemas algorítmicos alinhados aos interesses neoliberais vigentes e que promovem mitigações e exclusões do público que acessam políticas de cunho universalizantes como a políti-

ca de assistência social. Terreno dicotômico forjado na reprodução das desigualdades sociais e na morfologia liberal que atenta contra a dignidade humana e às respostas públicas de proteção social.

## 5 CONCLUSÃO

Concluímos, em caráter preliminar, que no bojo analítico de trato aos direitos dos cidadãos usuários do SUAS tem implicações histórico-sociais que ocorrem nas exigências de mérito de classificação do público permeados no campo relacional das atenções e sua linha cruzada com ferramentas informacionais mitigadoras e que a conjuntura instalada pela pandemia da Covid-19 acentuou processos de trabalho consubstanciado pela retaguarda de atenção social, através do trabalho remoto e do uso expressivo de sistemas e ferramentas tecnológicas intermediando a relação com a população. Não se trata de negar os avanços do uso da IA no âmbito da vida humana mas, sobretudo, problematizar os subterfúgios e modos operados nos sistemas de proteção social brasileiro.

Entendemos que ferramentas tecnológicas podem subsidiar a atuação profissional transpondo-se a rotina diminuta do papel, da papelada e da rubrica comprobatória para abreviar a atenção e mobilizar um campo importante ligado a compreensão das incidências de desproteção social, mesmo considerando que o desenvolvimento se dá sob conteúdo ético político.

Assertivamente, é um convite a dimensão ético-política das atenções da proteção social do SUAS que abrangem as condições de acesso, continuidade e acolhimento pelas ofertas aos cidadãos usuários. Pensar a processualidade da atenção é compreender o direito de que as condições inclusivas e sem impeditivos estão postas a todos os cidadãos quando estes precisarem. Subvertendo a lógica, provocando rumos a materialidade da obrigação estatal pelo protagonismo do direito da população.



## 6. Referências

- Alston, P. (2019). La extrema pobreza y los derechos humanos. *Conselho de Direitos humanos*. ONU. N1931216.pdf (un.org)
- Constituição da República Federativa do Brasil (1988). Imprensa Nacional. [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm)
- Resolução CNAS nº 130/2005 do Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome (2005). Imprensa Nacional. <http://acervo.seades.al.gov.br/sala-de-imprensa/arquivos/NOB-SUAS.pdf/view>
- Carnelossi, B.C. (2022). Robotização da proteção social: impactos e desafios à atuação profissional do assistente social. *Revista Serviço Social e Sociedade*, 144, 129-152.
- Costa, R. C. S. (2022). Ética da universalidade nas atenções socioassistenciais. In: A. Sposati (Ed.) *Virei Serviço! E agora?* (pp.77-85). Educ-Capes.
- Heeks, R., & Shekhar, S. (2019). Datafication, Development and Marginalised Urban Communities: An Applied Data Justice Framework. *Information, Communication & Society*, 22(7) Datafication, development and marginalised urban communities: an applied data justice framework (tandfonline.com)
- Lipsky, M. (2019). *Burocracia a nível de rua: dilemas do indivíduo nos serviços públicos*. ENAP.
- Melchiori, C. E. (2020). Digitalização da proteção social: o desafio da inclusão In: *TIC domicílios: Pesquisa Sobre o Uso das Tecnologias de Informação e Comunicação nos Domicílios Brasileiros*. (pp. 133-145). CGI.
- NOTA TÉCNICA DO NEPSAS-PUC SP (2020). *SUAS e proteção social na pandemia covid-19*. PUC São Paulo.
- Raichelis, R., & Arregui, C. C. (2020) O trabalho no fio da navalha: nova morfologia no Serviço Social em tempos de devastação e pandemia. *Revista Serviço Social e Sociedade*, 140, 134-142.
- Sposati, A. (2020). Sanha neoliberal e proteção social: território contaminado para o assentamento do Sistema Único de Assistência Social. In: A. A. Silva, & R. D. O. Paz (Eds.), *Políticas Públi-*

*cas e Direitos Sociais.* (pp. 135-161). Paulinas.

Torres, A. S. (2016) *Convívio, convivência e proteção social: entre relações, reconhecimentos e política pública.* Veras Editora e Centro de Estudos.