

ARTÍCULO DE INVESTIGACIÓN

Tecnologia, política social e a estratégia nacional de governança digital no contexto brasileiro

Technology, social policy and the national digital governance strategy in the Brazilian context

JAIME HILLESHEIM

EDIVANE DE JESUS

JERUSA MARCHI

Universidade Federal de Santa Catarina, Brasil

RESUMO No presente artigo a intensificação do uso de tecnologias para a estruturação e implementação de políticas sociais ganha centralidade. Nesta direção, os manuscritos estão organizados de maneira a apresentar, num primeiro momento, alguns pressupostos teóricos sobre o conceito de tecnologia que subsidiam a análise apresentada na sequência e que diz respeito aos processos da chamada transformação digital no Brasil, considerada uma estratégia nacional no contexto da “modernização” do Estado. Com vistas a dar maior concretude à análise, numa seção distinta, toma-se como referência empírica a problematização da mediação de recursos tecnológicos para o acesso às políticas de previdência e de assistência social brasileiras, cujas propostas têm alterado completamente as formas de atendimento à população usuária dos serviços nestas áreas e os processos de trabalho dos que atuam nestas políticas. Trata-se de uma síntese baseada em estudos que vêm sendo realizados no âmbito de uma pesquisa que aborda a relação entre tecnologia e política social, implementada por um conjunto de pesquisadores de três universidades públicas federais brasileiras.



Este trabajo está sujeto a una licencia de Reconocimiento 4.0 Internacional Creative Commons (CC BY 4.0).

PALAVRAS-CHAVE Governo digital; inovações tecnológicas; política social; tecnologia; trabalho.

ABSTRACT This article examines the growing use of technologies in the structuring and implementation of social policies. In this sense, the manuscripts are structured to present, initially, some theoretical assumptions about the concept of technology that underpin the subsequent analysis. This analysis focuses on the processes of the so-called digital transformation in Brazil, which is considered a national strategy within the context of the "modernization" of the State. In order to provide a more concrete basis for analysis, a separate section is dedicated to the problematization of the mediation of technological resources for access to Brazilian social security and social assistance policies, which serves as an empirical reference. The proposals have fundamentally transformed the manner in which services are provided to the user population and the work processes of those engaged in these policies. This synthesis is based on studies conducted as part of a research project examining the relationship between technology and social policy. The research was carried out by a group of researchers from three Brazilian federal public universities.

KEY WORDS Digital government; technological innovations; social policy; technology, work.

1. Introdução

A intensificação do uso das Tecnologias de Informação e de Comunicação (TIC) para a estruturação e implementação de políticas sociais tem suscitado importantes debates, especialmente em relação (i) às implicações desse uso no trabalho dos que atuam neste âmbito e (ii) ao acesso da população aos serviços ofertados no interior dessas políticas. Estas também são preocupações que têm orientado a pesquisa *Os desafios do acesso e das intervenções profissionais nas políticas sociais diante das tecnologias de Informação e de comunicação (TIC)*, cuja implementação vem sendo realizada por um conjunto de pesquisadores vinculado a três universidades brasileiras¹. Por meio deste estudo pretende-se analisar os impactos da intensificação das inovações tecnológicas no trabalho de profissionais que atuam no âmbito das políticas de assistência e previdência social, e no acesso da população a essas políticas, em face da intensificação do uso das TIC para sua operacionalização, no contexto brasileiro contemporâneo.

1. A proposta envolve pesquisadores da Universidade Federal de Alagoas (UFAL), da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ) e da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC).

As reflexões que são aqui apresentadas constituem uma síntese, ainda que provisória, sobre algumas aproximações teóricas e algumas informações construídas a partir de dados coletados acerca do objeto de pesquisa. Neste sentido, em termos metodológicos, trata-se de uma síntese elaborada a partir de estudos teóricos sobre os fundamentos da tecnologia, além de uma pesquisa documental sobre o chamado Governo Digital, cuja fonte privilegiada foi o sítio do atual Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (MGISP), órgão da estrutura administrativa do governo federal brasileiro, bem como de outras fontes secundárias, como a base de dados da pesquisa TIC Domicílios, do Comitê Gestor da Internet no Brasil (Cgi.br).

Os manuscritos estão organizados em outras duas seções, além desta de natureza introdutória. Na segunda seção são apresentados os pressupostos teóricos que têm orientado as análises do objeto da pesquisa supracitada, enfatizando os aspectos que dizem respeito às concepções de tecnologia e aos impactos na sociedade contemporânea. Na seção seguinte, tratamos dos processos que evidenciam a adoção das tecnologias pela gestão pública federal brasileira, no curso histórico da transformação digital no Brasil e suas implicações na estruturação dos serviços sociais públicos. Na quarta seção, são abordadas, especificamente, informações relacionadas ao uso de ferramentas tecnológicas para a implementação das políticas de previdência e assistência social, no contexto brasileiro. À guisa de conclusões, apresentamos ao leitor algumas sínteses com base no conteúdo desenvolvido ao longo do artigo.

2. Uma primeira reflexão: o lugar da tecnologia na história

A discussão sobre a racionalidade no uso das TIC começa com a atribuição de sentido ao substantivo “racionalidade”. Racionalidade diz respeito àquilo que toma como base o uso da razão humana e que envolve a capacidade de pensar de maneira lógica e objetiva. Nesse sentido, o termo racional pode ser confrontado com o que é considerado irracional. Esta oposição, portanto, comumente é usada para qualificar (como racional ou não) determinadas formas de pensamento, saberes, ideologias, crenças, mitos etc.

Quando falamos da racionalidade que orienta o uso de alguma coisa, necessariamente, temos que considerar a intencionalidade do sujeito com vistas a atender determinado objetivo ou determinados objetivos. Nesse sentido, a intencionalidade do sujeito o leva a fazer determinadas escolhas em face de alternativas (dadas pela natureza ou postas por meio de teleologias), o que implica admitirmos que em todas as práxis humanas – desde a práxis modelo do trabalho, cujo caráter ontológico foi explicitado por Marx (2013), o sujeito realiza estas escolhas a partir de determinados valores, concepções teóricas, éticas e políticas. Estas escolhas, portanto, nunca são neutras, haja vista que invariavelmente se vinculam à intencionalidades, a objetivos e a interesses.

Dito isso, podemos, então, inferir que tais escolhas são feitas a partir de condições objetivas – porque são realizadas a partir de uma base material de existência – e subjetivas – porque implicam perspectivas que conformam a subjetividade do agente que faz escolhas, condições que, aqui, por nós, são entendidas numa unidade dialética.

O alcance de objetivos ou fins requer o uso racional dos meios e instrumentos para que esses objetivos e finalidades sejam efetivados. A escolha dos meios e dos instrumentos da ação humana se dá, como afirmamos, a partir de determinadas condições objetivas e subjetivas. E, numa sociedade que se estrutura e tem como base a propriedade privada dos meios e instrumentos de produção e a divisão de classes, essas escolhas são operadas a partir dos interesses dessas classes que, como sabemos, não são apenas diferentes, mas, antagônicas. É neste campo de análise, no confronto da luta de classes, que situamos o debate sobre os desafios do acesso e das intervenções profissionais nas políticas sociais diante das TIC.

Nossa perspectiva de análise se filia à crítica da economia política formulada por Marx, na qual a problematização do desenvolvimento das forças produtivas coloca também a problematização da tecnologia. Ao abordar o tema da maquinaria, Marx (2013) é explícito sobre o seu entendimento a respeito dos impactos tecnológicos sobre a dinâmica social. Ele não faz esta reflexão no campo moral e, tampouco, descolada do processo histórico, mas a realiza considerando as relações sociais concretas. Nesse sentido, em sua obra *O Capital* ele faz várias advertências. No capítulo 13 - da maquinaria -, ao estabelecer uma interlocução com Stuart Mill, quando este questiona se as invenções mecânicas serviam para aliviar o trabalho árduo do ser humano, Marx (2013) afirma:

Mas essa não é em absoluto a finalidade da maquinaria utilizada de modo capitalista. Como qualquer outro desenvolvimento da força produtiva do trabalho, ela deve baratear mercadorias e encurtar a parte da jornada de trabalho que o trabalhador necessita para si mesmo [tempo de trabalho necessário], a fim de prolongar a outra parte de sua jornada [tempo de trabalho excedente], que ele dá gratuitamente para o capitalista. Ela é meio para a produção de mais-valor (p. 445).

E, mais adiante ele avança em sua análise afirmando que se tem, aí, “[...] o paradoxo econômico de que o meio mais poderoso para encurtar a jornada de trabalho se converte no meio infalível de transformar todo o tempo de vida do trabalhador e de sua família em tempo de trabalho disponível para a valorização do capital” (Marx, 2013, p. 480).

Outro argumento marxiano, expresso neste mesmo capítulo de sua obra seminal, diz respeito à teoria da compensação, relativa aos trabalhadores deslocados pela maquinaria. Tal abordagem pode ser relacionada àquilo que hoje chamamos de desemprego estrutural em face do avanço das tecnologias ou, mais especificamente, do

trânsito da força de trabalho de um setor ao outro da economia em virtude dessas transformações. Ele diz:

As contradições e os antagonismos inseparáveis da utilização capitalista da maquinaria não existem porque decorrem da própria maquinaria, mas de sua utilização capitalista! Já que, portanto, considerada em si, a maquinaria encurta o tempo de trabalho, enquanto utilizada como capital aumenta a jornada de trabalho; em si, facilita o trabalho, utilizada como capital aumenta sua intensidade; em si, é uma vitória do homem sobre as forças da Natureza, utilizada como capital submete o homem por meio da força da Natureza; em si, aumenta a riqueza do produtor, utilizada como capital o pauperiza etc. (Marx, 2013, p. 513).

A tecnologia ou o desenvolvimento de uma técnica não é boa ou má em si. Para o autor, sob a égide do capital, a tecnologia é usada para atender aos interesses da acumulação e não, necessariamente, aos da humanidade. O que estamos afirmando é que a racionalidade que orienta o uso dos produtos tecnológicos na produção é a mesma que orienta o uso desses recursos em todas as dimensões da vida social, particularmente, na maneira como, pela mediação do Estado, são estruturadas, por exemplo, as políticas sociais. É esta racionalidade, elaborada para responder às necessidades da produção e da reprodução capitalista, que conforma as condições de trabalho de profissionais que atuam nesse campo e o acesso da população aos serviços ofertados no âmbito das diferentes políticas sociais.

Parte dos estudos sobre a relação entre tecnologia e políticas sociais enfatiza os aspectos positivos desta relação sob o argumento de que as tecnologias são meios que permitem maior eficiência, eficácia e resolutividade social e são essenciais para que os recursos nelas investidos sejam usados de maneira adequada, reduzindo-os, inclusive. Além disso, facilitam a gestão, a avaliação e o monitoramento das ações, bem como potencializam a participação social. Neste âmbito, ganha relevância o debate em torno das chamadas tecnologias sociais, consideradas como “[...] efetivas soluções de transformação social [...] [sendo] que a sua disseminação aliada à formulação das políticas públicas [...] [pode] contribuir, sobremaneira, para o desenvolvimento sustentável [...]” (Costa, 2013, p. 7). Em tais análises nem sempre as contradições existentes nesta relação são levadas em conta. Em geral, partem de uma concepção reducionista de tecnologia na qual se revigora uma visão determinista que se traduz na ideia de que ela possui, em si mesma, um potencial de solucionar todos os problemas em torno da implementação das políticas sociais. Nesse sentido, “[...] os controles tecnológicos parecem ser a própria personificação da razão para o bem de todos os grupos e interesses sociais - a tal ponto que toda contradição parece irracional e toda ação contrária parece impossível” (Marcuse, 1982, p. 30).

Por isso, consideramos relevante e oportuno neste debate, trazer à reflexão algumas ideias do filósofo brasileiro Álvaro Vieira Pinto (2005), expressas em sua obra *O Conceito de Tecnologia*. Para o autor, “[...] a técnica está presente por definição em todo ato humano” (Pinto, 2005, p. 62). Dessa forma, “[...] [a] técnica está implicada, como base, em toda atividade produtiva, material ou ideal. Em nenhuma época e em relação a nenhum objeto o homem deixou de agir tecnicamente [...]” (Pinto, 2005, p. 137). De forma mais categórica, o autor afirma que a técnica é

[...] propriedade inerente à ação humana sobre o mundo e exprime por essência a qualidade do [...] [ser humano], como ser vivo, único em todo processo biológico, que se apodera subjetivamente das conexões lógicas existentes entre os corpos e os fatos da realidade e as transfere, por invenção e construção, para outros corpos, as máquinas [...] (Pinto, 2005, p. 136).

A partir desta base teórica, defendemos que os atos humanos são atos que necessariamente implicam o uso de técnicas que envolvem objetivos, intencionalidades, perspectivas teóricas, políticas, éticas, valores, etc. Dito de outro modo, o uso de uma técnica, de um instrumento, de uma ferramenta tecnológica é orientado a partir de determinadas formas de consciência do sujeito que os aciona com vistas a atingir objetivos previamente definidos. No nosso ponto de vista, a questão essencial não está na técnica em si, no instrumento em si – que são apenas meios –, mas nos fundamentos que orientam o uso desses meios para a realização de atividades humanas, seja na esfera da produção - e, mais especificamente, nos processos de trabalho -, seja na esfera da reprodução da vida social.

Álvaro Vieira Pinto (2005) nos ajuda a compreender que o debate sobre a tecnologia não pode ser dissociado do debate do desenvolvimento das forças produtivas. Diz ele:

Toda máquina e toda criação tecnológica estão vinculadas à etapa correspondente de um processo social, onde têm origem. São as condições vigentes na sociedade, as relações entre os produtores, que ditarão as possibilidades de positivo ou negativo aproveitamento dos instrumentos e das técnicas (Pinto, 2005, p. 105).

Ora, vivemos tempos de grandes avanços tecnológicos em face das descobertas no campo da cibernética, da informática, da internet das coisas, da robótica, da microeletrônica etc. Tudo isso nos leva a pensar que esta época na qual vivemos é, de fato, uma “era tecnológica”. Contudo, Álvaro Vieira Pinto (2005) afirma que esta assertiva tem uma função ideológica de reiteração da racionalidade capitalista que orienta a criação e o uso de tecnologias. A afirmação que estamos vivendo uma “era tecnológica” é ideológica porque serve para atender os interesses das classes dominantes no interior da forma social e histórica capitalista, de maneira a dirimir os conflitos e contradições

decorrentes do avanço tecnológico. Esse recurso ideológico é usado para deslocar o debate sobre a tecnologia para o campo da moral. Isso porque, quando determinadas formas de pensamento problematizam os efeitos deletérios dos usos de tecnologias – haja vista que orientados pela racionalidade dominante na sociedade regida pelo capital -, estas são imediatamente identificadas como atrasadas, arcaicas e opositoras do necessário “progresso humano”. As contradições da racionalidade que orienta os usos das tecnologias são encobertas pelas narrativas que exaltam as maravilhas por elas proporcionadas à humanidade.

Para Álvaro Vieira Pinto (2005), todas as eras são tecnológicas. Em cada tempo histórico a humanidade respondeu a necessidades com o acervo de tecnologias que tinha a seu dispor, criadas ao longo da própria história, num constante processo de acúmulo de conhecimentos e domínios de técnicas que foram dando corpo ao que ele chama de “acervo tecnológico da humanidade”.

Assim, reforçamos a ideia de que não existe uma tecnologia ou técnica boa ou má em si. Ao entrarmos nesse tipo de discussão acabamos por reproduzir um tipo de consciência ingênua, segundo Álvaro Vieira Pinto (2005). Ao aderirmos tanto ao otimismo tecnológico acrítico como [às perspectivas apocalípticas sobre a tecnologia (Assmann, 2000)], acabamos por assumir uma posição tecnocêntrica, haja vista concebermos a tecnologia como sujeito da história humana. A tecnologia é apenas um meio para que a humanidade construa a história. Contudo, ela não é o motor da história. O motor da história continua e continuará sendo a humanidade a partir de suas atividades crítico-práticas que têm no trabalho a práxis fundante e modelo de todas as demais práxis humanas. A tecnologia é, em síntese, a capacidade humana traduzida para um mecanismo maquínico (um aplicativo, um sistema de informação ou qualquer outra ferramenta tecnológica).

Precisamos compreender esses fundamentos, entendendo a tecnologia como algo intrinsecamente vinculado ao desenvolvimento das forças produtivas e, aí, identificar como as inovações tecnológicas têm implicado o trabalho humano e, aqui, particularmente o trabalho de profissionais que atuam no âmbito de políticas públicas.

É verdade que a intensificação do uso de TIC nas dinâmicas institucionais tem demandado novas atribuições e competências, bem como alterado o *modus operandi* das respostas àquelas já conhecidas. Tudo indica que, no caso dos agentes operacionalizadores de políticas sociais, por exemplo, brevemente, a autonomia desses sujeitos – que é sempre relativa - será fortemente impactada pela racionalidade algorítmica. Na medida em que as tarefas profissionais são cada vez mais simplificadas, elas podem ser traduzidas em mecanismos maquínicos, em sistemas de informação que estes mesmos profissionais alimentam e que, a partir dos dados fornecidos, definem o acesso ou não de usuários a determinados recursos institucionais. A decisão sobre o acesso ou não a esses recursos não dependerá mais da opinião profissional

porque será definida pelo sistema informacional, a partir de determinados critérios incorporados às próprias ferramentas tecnológicas usadas para este fim. O que isso significa? Significa que estamos vivendo um momento de aceleração da substituição do trabalho vivo pelo trabalho morto, trabalho passado, nos termos elucidados por Marx (2013).

Poderíamos pensar, então, que em face da intensificação do uso de ferramentas tecnológicas, as atividades burocratizadas roubarão menos tempo desses profissionais e que, por isso, estarão eles mais liberados para realizar outras atividades importantes e que hoje, em face da burocratização do trabalho também neste campo, não conseguem realizar. Será que a racionalidade que domina a sociedade na qual vivemos e que é reproduzida no interior das instituições nas quais um conjunto muito variado de profissionais atuam (assistentes sociais, educadores sociais, psicólogos, técnicos administrativos etc.) permitirá esta mudança qualitativa do trabalho? Ou, ao contrário, com o avanço do trabalho morto sobre o trabalho vivo, serão recrutados menos trabalhadores que farão um conjunto variado de atividades cada vez mais intensas para responder a demandas cada vez mais complexas?

Por isso, é preciso colocar o debate sobre a tecnologia e sobre a técnica no seu devido lugar. Nem endeusar, nem satanizar os avanços tecnológicos. Entendemos que o essencial é desenvolver um trabalho profissional cuja direção contribua para a luta pela construção de uma ordem social que elabore uma nova racionalidade, que oriente o uso dessas inovações no sentido de elas, de fato, atenderem às necessidades humanas.

Conhecer esta realidade é um primeiro e importante passo para se reafirmar, em face de tantas contradições e adversidades, projetos alinhados aos interesses e às necessidades da sociedade e não daqueles interesses parciais apresentados como se fossem universais. Em vista disso, entender as tendências que se apresentam em relação às formas de estruturação das políticas sociais com base nas novas tecnologias é imprescindível. No Brasil, por exemplo, a transformação digital vem provocando alterações importantes na relação entre o Estado em sentido estrito e a sociedade civil. Quais as racionalidades subjacentes a este processo? É isso que pretendemos problematizar na próxima seção do presente artigo.

3. Do governo eletrônico ao governo digital no Brasil: retrospectiva de uma transformação

Nessa seção apresentaremos um breve histórico da adoção das tecnologias pela gestão pública federal brasileira, conforme a linha do tempo apresentada em informações constantes no sítio do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos. É importante ressaltar que a transformação desses serviços, no Brasil, vem sendo conduzida por processos de automação e digitalização, a partir de diretivas de órgãos

internacionais como a Organização das Nações Unidas (ONU) e a Organização para a Cooperação e o Desenvolvimento Econômico (OCDE) (Tironi, 2024; OCDE, 2018). Além disso, tal processo é influenciado pelas pressões de setores da sociedade civil e se alicerça em dois pilares tecnológicos: o acesso à internet e o uso massivo de celulares (Cristóvam et al., 2022). Ademais, é preciso considerar que estas transformações dos serviços públicos por meio da automação e da digitalização são parte integrante das programáticas que direcionam, principalmente desde a década de 1990, a chamada “Reforma” do Estado, operada no contexto de estratégias do capital em nível mundial para fazer o enfrentamento de sua crise estrutural, nos termos indicados por Mészáros (2011). No Brasil, à época, por meio do então criado Ministério da Administração Federal e Reforma do Estado (MARE), no governo de Fernando Henrique Cardoso, defendia-se que a estrutura estatal precisava ser reorganizada e que isso implicava “[...] conjugar uma espécie de reinvenção da máquina do governo com uma ressurreição da desburocratização da vida do cidadão” (Saur, 1996, p. 5). No contexto dessa proposta era destacada a inegável relação entre Tecnologia da Informação (TI) e a modernização do aparelho do Estado, fator que alteraria significativamente as dinâmicas institucionais, tanto dos usuários dos serviços estatais como dos trabalhadores públicos (Saur, 1996).

Se no momento em que se desenhavam as primeiras diretrizes desta reorganização da estrutura estatal as questões relacionadas às TIC pareceriam envolver somente os profissionais mais comumente identificados como “técnicos” da área tecnológica, atualmente estas envolvem, mais ou menos diretamente, todos os trabalhadores públicos e todos os usuários dos diferentes serviços públicos no Brasil que, desde então, são concebidos como “clientes-cidadãos”, numa evidente demonstração de como a lógica empresarial foi sendo assimilada neste processo de “reforma” (Bresser Pereira, 1998).

Não é possível, aqui, reconstruir idealmente o longo processo histórico desta “reinvenção” da estrutura estatal tendo como eixo a adoção de novas tecnologias para a estruturação dos serviços públicos brasileiros, mas sínteses a respeito podem ser encontradas em OCDE (2018), Diniz (2009) e MGISP (2023). No presente artigo, nos concentraremos apenas em aspectos que consideramos mais essenciais desse processo.

Por oportuno, é importante enfatizar a distinção entre os conceitos de governo eletrônico e digital. A proposta do *Governo eletrônico* baseia-se no uso das TIC para promover a informatização dos serviços públicos, tornando-os disponíveis de forma eletrônica e melhorando a eficiência operacional do Estado. Já o *Governo Digital*, de acordo com seus implementadores, busca usar as tecnologias para criar valor público, ou seja, elaborar e dispor respostas efetivas às necessidades ou demandas de natureza coletiva que sejam legítimas - portanto, politicamente desejadas -, cujos resultados ou

produtos, efetivamente, modifiquem aspectos da sociedade, implantando assim um novo paradigma de gestão pública que altera profundamente a relação entre o Estado e a sociedade (Teixeira, 2012; OCDE, 2020). Tal modelo toma como parâmetro o conceito de estratégia do setor privado, a partir de três dimensões: gestão da estratégia, gestão política e gestão da eficiência, conforme indicações feitas por Teixeira (2012).

Estas diretrizes, ainda que com variações de procedimentos adotadas por diferentes governos, têm balizado o uso das TIC no âmbito do serviço público brasileiro. Conforme registros do atual Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (MGISP), no ano de 2000, foi criado um Grupo de Trabalho Interministerial (GTI) com o objetivo de examinar e propor políticas, diretrizes e normas relacionadas à adoção das TIC na esfera estatal. O grupo localizou múltiplas iniciativas, porém, isoladas e, ao mesmo tempo, associadas a uma infraestrutura desconexa e considerada precária (MGISP, 2023). As diversas iniciativas não seguiam nenhum padrão, tanto com relação às interfaces e facilidade de uso quanto ao desempenho. O foco era a gestão de funções e não de processos.

Dessa forma, o referido grupo de trabalho, a partir dos diagnósticos realizados, apresentou, no ano de 2000, uma proposta de política de Governo Eletrônico para o poder Executivo Federal (MGISP, 2023). Visando a execução dessa proposta, foi criado no mesmo período um Comitê Executivo de Governo Eletrônico (CEGE), sob a responsabilidade da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação (SLTI) do Ministério de Planejamento, Orçamento e Gestão (MGISP, 2023).

Com a troca de governo em 2002, o CEGE redefiniu suas diretrizes gerais, priorizando o que considerava ser necessário para “realinhar a política de Governo Eletrônico no país”: a promoção da cidadania; a inclusão digital; o software livre; a racionalização do uso de recurso; a gestão do conhecimento como instrumento estratégico; a definição de política, padrões, normas e métodos para sustentar as ações de implantação e a integração das ações do Governo Eletrônico nos diversos níveis de governo e com outros poderes (MGISP, 2023). Neste mesmo ano foi criado o *Portal de Serviços e Informações e-Gov* e instituiu-se o *Inventário de Recursos de Tecnologia da Informação e da Comunicação* (MGISP, 2023).

Nos anos que se seguiram deu-se prosseguimento a implantação da política de governo eletrônico e foram levadas a cabo ações no sentido de obter um diagnóstico sobre as transformações digitais em curso, sendo propostos indicadores e métricas de avaliação dos serviços, bem como criou-se o modelo de acessibilidade, como o *Portal de Inclusão Digital*, com vistas a atender as necessidades das pessoas com deficiência e das populações pobres (MGISP, 2023).

Em 2008, visando a análise e a melhoria da estrutura governamental de tecnologia da informação e governança digital, o Tribunal de Contas da União (TCU) realizou

uma auditoria de 333 unidades da administração federal. Dentre as questões suscitadas por meio de levantamentos realizados, a auditoria do TCU deixou explícita a necessidade de uma organização e de um planejamento centralizado para coordenar o desenvolvimento e implementação de sistemas de TI no serviço público brasileiro (MGISP, 2023). Essa auditoria foi realizada utilizando como critério de avaliação das organizações, além do que já é previsto a respeito na Constituição Federal e decretos, o *Control, governance and audit for Business Information and related Technology* (COBIT), modelo de governança de TI que auxilia as organizações a gerenciarem seus requisitos de controle, suas demandas técnicas e seus riscos de negócio, em consonância com as exigências regulatórias e com seus objetivos organizacionais (MGISP, 2023). Da simples análise dos léxicos usados no referido relatório, denota-se o espraiamento da racionalidade empresarial-privada na condução do processo de transformação digital da estrutura do Estado, alinhada às diretrizes da nova gestão pública, ou *New Public Management* (NPM). Esta é identificada como um amplo intento reformista do Estado, focado em alterações de estruturas e processos, com vistas a melhorar os indicadores de eficiência, eficácia e até competitividade por meio de instrumentos de gestão próprios de organizações privadas, conforme aponta Cavalcante (2017).

De 2010 a 2019 houve uma rápida aceleração do processo de informatização e digitalização dos serviços que foram compartilhados com todos os poderes da união através do *Portal Software Público Brasileiro*. Em 2018, foi publicado pela Escola Nacional de Administração Pública (ENAP) um relatório de avaliação do processo de digitalização dos serviços públicos de atendimento do governo federal. No referido relatório se aponta que, à época, dentre os órgãos do governo federal que realizavam avaliações de satisfação de seus serviços por parte dos usuários, 62% (quase dois terços) não disponibilizavam os resultados dessas avaliações. E, do que aqui mais nos interessa, no referido documento se afirma que os serviços voltados à assistência, ao acolhimento e ao aconselhamento individuais eram os que apresentavam os percentuais mais elevados de serviços com nenhum estágio de digitalização (21,1%) e com estágio informativo (23,9%), bem como os mais reduzidos percentuais de serviços com estágio digital (9,9%) e autosserviço (1,4%) (ENAP, 2018, p. 67).

Nossa hipótese é que o histórico desprestígio das políticas assistenciais se reproduz, pelo menos inicialmente, no próprio processo de digitalização dos serviços estatais deste campo, especialmente porque voltados para aqueles segmentos populacionais com maiores dificuldades de acesso à infraestrutura tecnológica quais sejam, os trabalhadores e trabalhadoras que vivem em condições de pauperização. Importa registrar que desde a aprovação da Lei Orgânica da Assistência Social, em 1993, se previa a criação de um sistema de vigilância socioassistencial. Contudo, somente com a instituição da Política Nacional de Assistência Social, em 2004, a proposta passou a

ser concretizada com vistas a constituir, a partir de dados e informações, indicadores relativos às condições de vida e as situações de violações de direitos das populações atendidas pela política em seus territórios (Ministério do Desenvolvimento Social, 2005).

Avançando em nossa abordagem da linha do tempo da estratégia de governança digital do Estado brasileiro, é importante mencionar que no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS), por exemplo, a partir de 2013 foi implantado o e-SUS AB (Atenção Básica) visando “[...] reestruturar as informações da atenção primária à saúde (APS), modernizando sua plataforma tecnológica com o objetivo de informatizar as unidades básicas de saúde, oferecer ferramentas para ampliar o cuidado e melhorar o acompanhamento da gestão” (Conselho Nacional de Secretários de Saúde, 2013, p. 2). De acordo com o Ministério da Saúde brasileiro, a partir dessa estratégia, seria possível organizar o Sistema de Informação em Saúde da Atenção Básica (SISAB) e, a partir dele, “[...] outros sistemas com dados originados na atenção primária seriam alimentados automaticamente” (Conselho Nacional de Secretários de Saúde, 2013, p. 2). Atualmente, em sua versão 5.0, o sistema é denominado e-SUS APS (Atenção Primária à Saúde), constituindo um Prontuário Eletrônico do Cidadão (PEC) no qual são registradas informações sobre os usuários atendidos na rede de saúde, a partir das Unidades Básicas de Saúde (UBS). Dados divulgados pelo órgão gestor federal, por meio do Painel de Indicadores da APS, indicam que em 4.339 (78%) do total de municípios brasileiros o PEC é usado, em quase 27 mil UBS, o que corresponde a mais de 62% das existentes².

Ainda, é importante dizer que desde o início dos anos de 1990, no âmbito do Ministério da Saúde, foi instituído o Departamento de Informática do Sistema Único de Saúde (DATASUS) que é responsável por desenvolver soluções de softwares para órgãos gestores estaduais e municipais. Em sua estrutura de armazenamento de dados são concentradas as informações de saúde de toda a população brasileira³.

Por meio do portal “Meu SUS Digital” o usuário pode ter acesso às informações sobre a rede de saúde, bem como às relativas aos atendimentos, consultas, vacinas e exames realizados. Além disso, do ponto de vista da gestão dos serviços, no atual Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação do Ministério da Saúde (2022-2024), consta que um dos objetivos do órgão é “estimular a utilização de ferramentas digitais e inteligência artificial para a tomada de decisão” (Ministério da Saúde, 2022, p. 36).

2. Dados disponíveis em: <https://sisaps.saude.gov.br/painelsaps/situacao-prontuario>. O e-SUS APS é desenvolvido pelo Laboratório Bridge, vinculado à Universidade Federal de Santa Catarina. Ver: <https://portal.bridge.ufsc.br/>.

3. Outras informações disponíveis em: <https://datasus.saude.gov.br/sobre-o-datasus/>.

A rede de saúde pública brasileira, assim como a de outras políticas, vem se constituindo num importante espaço para a ampliação do mercado das empresas produtoras de serviços e produtos tecnológicos, o que expressa o histórico confronto entre dois modelos de saúde: o público – caudatário do movimento sanitário - e o liberal privatista – baseado no modelo médico assistencial (Campos, 2007)⁴, bem como o interesse de grandes corporações nos dados de usuários do SUS e aqueles dos próprios governos em relação à redução da força de trabalho empregada no âmbito do Estado, conforme assevera Rodrigues et al. (2023).

Merece registro o fato de que o ano de 2015 marca a transposição do paradigma de *governo eletrônico* para o de *governo digital*. Assim, em 2016 foi instituída a *Estratégia de Governança Digital* (EGD), implementada como parte da Política de Governo Digital (PGD), visando, dentre outros intentos, incentivar a participação do cidadão no processo de tomada de decisão, já que cada EGD é desenvolvida com base no trabalho de oficinas realizadas em todo o país, com inscrição aberta para funcionários de governos estaduais e municipais e especialistas no tema (MGISP, 2023). Em 2016 foram publicadas inúmeras normativas que visaram dar “[...] uma nova institucionalidade ao processo incremental de constituição do governo digital, modificando o desenho da governança digital” (Palotti et al., 2020, p. 84).

Em 2017, como detalharemos posteriormente, dá-se início à implementação do “Meu INSS”, estratégia de atendimento digital no âmbito da política previdenciária. Esta estratégia foi intensificada a partir do ano de 2019 e seus resultados controversos suscitam ainda hoje muitas críticas em virtude da proposta compor um conjunto de iniciativas que corroboram com o processo de desestruturação do Instituto Nacional de Seguro Social (INSS), de acordo com Jesus (2022).

Na gestão do governo de Michel Temer que, como se sabe, ocupou a direção do executivo federal após o processo de golpe impetrado contra a então presidenta Dilma Rousseff, no ano de 2018, foi publicado o documento denominado *Estratégia Brasileira para a Transformação Digital* (E-Digital)⁵. Este documento está organizado em dois grandes eixos temáticos: habilitadores e transformação digital. Chama a atenção, tal como problematizado na segunda seção do presente artigo, a ideologização da tecnologia reforçada no referido documento. De acordo com seus formuladores, ao se fazer referência às telecomunicações, afirma-se que elas constituem “[...] o motor

4. O Conselho Nacional de Saúde publicou recentemente a Resolução nº 719, de 17 de agosto de 2023. Trata-se de normativa que dispõe sobre as diretrizes, propostas e moções aprovadas na 17ª Conferência Nacional de Saúde. Nela é possível perceber as disputas entre os modelos de saúde no Brasil e a centralidade que tem o debate em torno das tecnologias. Disponível em: <https://conselho.saude.gov.br/resolucoes-cns/3120-resolucao-n-719-de-17-de-agosto-de-2023>.

5. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/estrategia-de-governanca-digital/eDigital.pdf>.

do desenvolvimento econômico e social” (MCTIC, 2018, p. 13), atribuindo, portanto, à tecnologia o papel de sujeito de tal desenvolvimento. Ao mesmo tempo, se valoriza o fato de que no Brasil há espaço para a ampliação de atividades econômicas no setor tecnológico, o que significa oportunidade para os processos de acumulação capitalista, cujos objetivos são amalgamados por narrativas de defesa da qualidade dos serviços públicos e economicidade (MCTIC, 2018, p. 26).

Do que aqui nos interessa mais particularmente, no referido documento institucional que nos serve de fonte de pesquisa, é mencionada a importância da ampliação dos serviços públicos por meio de ferramentas tecnológicas (MCTIC, 2018, p. 94), o que pode indicar o reconhecimento, em alguma medida, dos problemas enfrentados pela população para fazer uso de tais ferramentas como mediação para o acesso àqueles serviços.

No plano do *Governo Digital*, no contexto da EGD e que passou a ser implementado a partir de 2018, se reitera a expectativa em relação à ampliação do acesso à internet por parte dos usuários dos serviços públicos, condição para se elevar a oferta desses serviços por meio de recursos tecnológicos. No entanto, dados relativos a esse indicador mostram que os marcadores da desigualdade social no país são reproduzidos quando se analisa o acesso da população à internet. De acordo com a pesquisa recente sobre o uso das TIC nos domicílios brasileiros –TIC Domicílios (Cetic.br, 2023), cerca de 40% da população pertencente às classes D e E - portanto, aqueles segmentos mais pobres - não têm acesso à internet em seus domicílios. São cerca de 15 milhões de domicílios sem acesso à internet, sendo a principal causa disso o preço do serviço. Considerando os mesmos segmentos, dos que têm acesso, apenas 66% são usuários da internet. Destes, 84% só têm acesso à internet por meio de dispositivo móvel, o que revela a própria precariedade desse acesso levando em conta a própria qualidade e capacidade dos dispositivos móveis que podem ser adquiridos por esta parcela da população. Além disso, 69% dos entrevistados afirmaram que nunca utilizaram a internet por falta de habilidade com computador.

No ano de 2020 um novo documento oficial sobre a EGD foi publicado, contendo propostas a serem implementadas até o ano de 2022⁶. Assim como o documento anterior, neste se reforça a pretensão de oferecer políticas públicas e serviços de qualidade, de forma mais simples, acessíveis aos usuários a qualquer hora, lugar e com baixo custo para população usuária (MGISP, 2023). No instrumento normativo que instituiu a referida estratégia, foi criada a Rede Nacional de Governo Digital - Rede Gov.br, de natureza colaborativa e adesão voluntária, no âmbito da União, dos Esta-

6. Esta estratégia foi instituída por meio do Decreto n.º 10.332, de 28 de abril de 2020. <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/decreto-n-10.332-de-28-de-abril-de-2020-254430358>.

dos, do Distrito Federal e dos Municípios. Esta rede deveria promover o intercâmbio de informações e a articulação de medidas conjuntas relacionadas à expansão da EGD (Brasil, 2020).

Há que se destacar que, neste período, os desafios impostos pela crise sanitária da Covid-19 fizeram acelerar, também no contexto brasileiro, a intensificação das TIC na gestão e na operacionalização dos serviços públicos (Hillesheim e Zanfra, 2021; Raichelis, 2022) em todas as áreas. Ressalvadas as atividades consideradas essenciais, os atendimentos feitos à população passaram a ser mais intensamente feitos por meio de ferramentas tecnológicas, incluindo, aí, a operacionalização do chamado *auxílio emergencial* - iniciativa que consistia na transferência de renda para determinados segmentos da classe trabalhadora, cuja precarização das condições de vida se mostrou ainda mais acentuada em virtude dos efeitos deletérios da crise pandêmica. Para requererem e acompanhar o pedido do auxílio, as pessoas precisavam fazer o download de um aplicativo especialmente desenvolvido para este fim. Essa proposta foi estruturada nos moldes do Programa Bolsa Família (PBF)⁷, como política pública datificada. Se neste período os atendimentos relacionados à política previdenciária já eram significativamente marcados pela mediação de TIC, no âmbito da política de assistência social, a partir da pandemia da Covid-19, a operacionalização dos serviços também ganha esta marca de modo mais evidente.

Ainda no ano de 2021, foi lançada a plataforma *sougov.br*, trazendo para o formato digital serviços de gestão de pessoas voltados a servidores públicos federais civis ativos, aposentados, pensionistas e anistiados políticos vinculados ao executivo federal. A normativa instituidora dessa plataforma supracitada prevê a simplificação dos procedimentos de solicitação, oferta e acompanhamento dos serviços públicos, com foco na universalização do acesso e no autosserviço (Brasil, 2021). No ano seguinte, foi realizada uma atualização da EGD, de modo a fazer constar um diagnóstico sobre desafios a serem enfrentados para a transformação digital do Brasil. No mesmo documento são indicadas as ações previstas para os quatro anos seguintes (até 2026). O documento é construído a partir dos mesmos eixos do anterior, de 2018. Em sua apresentação, merece destaque o diagnóstico que orienta a própria EGD: as possibilidades de conjugação de interações entre o presencial e o virtual e o surgimento de novas modalidades de trabalho, como o remoto e o híbrido (Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação, 2022, p. 7).

Como se sabe, tal diagnóstico tem servido de bússola para a ampliação de novas formas de uso e controle da força de trabalho na esfera do Estado, particularmente por meio do teletrabalho. No mesmo sentido, tem orientado os investimentos em

7. O PBF é o principal programa de transferência de renda no Brasil e foi criado em 2004 por meio de lei federal, no primeiro mandato de Luiz Inácio Lula da Silva.

pesquisas e desenvolvimento de produtos tecnológicos que possam ser usados para mediar o acesso da população a vários serviços, tais como educação, saúde, assistência social e previdência social⁸. Ainda que de forma comumente implícita, a questão da produtividade e a redução dos custos operacionais com a diminuição da força de trabalho no setor dos serviços públicos está sempre presente quando se apontam as potencialidades dessas inovações.

Esse aspecto resta evidenciado quando se analisa outros argumentos que são apresentados em face da constatação dos impactos das inovações tecnológicas no mundo do trabalho. Com base em estudos realizados pelo Centro de Gestão e Estudos Estratégicos, se afirma no documento de atualização da EDG que as transformações no mundo do trabalho em face das inovações tecnológicas exigirão novas habilidades e competências dos trabalhadores admitindo-se, inclusive, que em algumas atividades as tecnologias substituirão força de trabalho e, em outras, auxiliarão no cumprimento de tarefas (MCTIC, 2022, p. 65). Aponta-se ainda que, com vistas a avançar no processo de transformação digital, uma das ações estratégicas será o monitoramento da implementação da EGD de modo a assegurar recursos para não retroagir a facilidades e benefícios já alcançados com o processo de digitalização dos serviços públicos (MCTIC, 2022, p. 86).

No ano de 2023, com o início de um novo governo - mandato de Luiz Inácio Lula da Silva - estão sendo revistas algumas ações atinentes ao plano do *Governo Digital*, por meio da EGD. Estas devem ser adotadas a partir de 2024, haja vista que ainda está em curso, em diferentes regiões do país, a realização de um conjunto de oficinas com vistas a discutir o referido tema. A questão que permanece a saber é se, por meio de mobilizações políticas e da produção do conhecimento crítico sobre esta estratégia, poderão ocorrer tensionamentos nesse processo, haja vista que a racionalidade que tem orientado a EGD, ao nosso ver, tem secundarizado as necessidades da população, especialmente em relação às formas de acesso aos serviços públicos. Ao mesmo tempo, a referida estratégia tem apontado para o avanço de uma política que tem como horizonte a redução das estruturas estatais, particularmente no que se refere ao número de trabalhadores públicos, comumente entendida como necessidade incontornável para a superação da crise econômica⁹.

8. No documento que institui a EGD em comento, menciona-se que “[o] Plano Nacional de Internet das Coisas tem como proposta o projeto Hospital 4.0, que objetiva utilizar IoT para o monitoramento de doenças, tornando os hospitais do Sistema Único de Saúde (SUS) e as unidades de atenção primária mais eficientes. O uso de IoT na área de saúde tem potencial de reduzir de 8% a 15% dos problemas de saúde (MCTI, 2022, p. 71).

9. Um estudo que traz dados importantes sobre o emprego da força de trabalho no setor público brasileiro entre 1986 e 2017 pode ser encontrado em: <https://www.ipea.gov.br/atlasestado/download/154/tres-decadas-de-funcionalismo-brasileiro-1986-2017>.

A OCDE tem emitido alguns documentos relativos à adoção das TIC na esfera estatal. Em um desses documentos publicados em 2004, por exemplo, o organismo apresenta os princípios norteadores do governo eletrônico, sendo estes estabelecidos sobre quatro eixos principais: visão e vontade política, quadros comuns e cooperação, foco no cliente e responsabilidade (OCDE, 2004). De forma geral, esses princípios reforçam uma teleologia empresarial e privatista que, progressivamente, vai se espraçando por dentro das estruturas do Estado e na qual assume-se a defesa de que tal estrutura deve ser enxugada para minimizar custos (Neves, 2023).

A intensificação do uso das TIC no âmbito dos serviços ofertados pelo Estado, contudo, ao mesmo tempo que permite reduzir o número de trabalhadores públicos pelo avanço do trabalho morto nos processos inerentes à burocracia estatal, como agente intermediário entre os usuários e o serviço, retira, também, desse mesmo agente, a autonomia na decisão sobre a concessão ou não de um benefício ou recurso requerido, situação semelhante ao processo a que Marx (2022) denominou de subsunção real do trabalho ao capital, na medida em que as estruturas tecnológicas exercem sobre este trabalhador um poder que lhe é estranho. Quando a organização dos fluxos relativos aos encaminhamentos das demandas dos usuários dos serviços públicos ainda tem na intervenção do trabalhador público peso importante, este pode ponderar outros fatores que não somente àqueles estabelecidos como regra e que são seguidos cegamente pelas estruturas algorítmicas.

Em síntese, podemos afirmar que entre as expectativas criadas e conformadas a partir de interesses políticos e econômicos e as necessidades da população usuária dos serviços públicos, a proposta do governo digital se mostra prenhe de contradições. Na seção que segue, apresentaremos brevemente algumas delas.

4. Transformação digital nos serviços públicos de previdência e assistência social: desvelando algumas contradições

Na lógica do governo digital, expressa nos diferentes documentos oficiais que aqui já fizemos referência, os processos em curso facilitam o acesso, simplificam o trabalho dos trabalhadores públicos e garantem a efetividade do atendimento da população se esta tem acesso à internet e a dispositivos que comportam a instalação de aplicativos funcionais. Mas, como já mencionamos, esta não é a realidade de parcela significativa da população brasileira. Em síntese, a propalada otimização das formas de acesso e dos processos de trabalho por meio de ferramentas tecnológicas tem redundado, na experiência brasileira, na reprodução das desigualdades sociais e a ideia de redução de custos dos serviços em face do uso dessas ferramentas se sobrepõe às necessidades da população usuária e às condições adequadas de trabalho dos que atuam no setor público. No intuito de ilustrar tal afirmativa, a seguir, apresentaremos algumas problematizações relacionadas às contradições desses processos na organização e ope-

racionalização das políticas de previdência e assistência social brasileiras, haja vista o recorte da pesquisa indicada na parte introdutória do presente artigo.

No âmbito do INSS - órgão estatal brasileiro responsável pela operacionalização da política previdenciária e pelo benefício socioassistencial, denominado Benefício de Prestação Continuada (BPC), o processo de digitalização vem sendo levado a cabo principalmente a partir de 2006, ano em que se institui, por exemplo, a central terceirizada de atendimento “135”, por meio da qual os segurados e pensionistas passaram a agendar previamente seus atendimentos nas agências do INSS. Esse processo de “modernização” da autarquia federal pela digitalização avançou significativamente a partir de 2017. Os problemas identificados nesse processo e enfrentados tanto pelos segurados e pensionistas, como pelos trabalhadores do órgão são, geralmente, pautados numa lógica da determinação tecnológica, como se as escolhas em relação à forma de organização e operacionalização dos serviços não dependessem da ação humana, envolvendo valores e intencionalidades. E, estas, no nosso ponto de vista, são direcionadas a partir das diretrizes e princípios constantes da proposta de contrarreforma do Estado brasileiro e daqueles que são reproduzidos no âmbito da EGD, na qual identificamos muitas contradições.

Chama a atenção o fato de que esta transformação da forma de atendimento não ocorreu a partir de um processo de transição que considerasse as condições objetivas para tal, especialmente em relação à população usuária dos serviços. O público atendido pelo INSS é, majoritariamente, de baixa renda, tem precário acesso a equipamentos e à rede de internet e, principalmente, não detém o domínio das técnicas para o manuseio da plataforma digital (Jesus, 2022). Assim, o que foi determinante para esta transformação foram os objetivos de reduzir o fluxo de atendimento no espaço físico das agências do INSS, substituindo o atendimento presencial realizado por servidores, pela ampliação de canais organizados a partir de ferramentas tecnológicas. Por meio de tal iniciativa pretende-se a ampliação quantitativa de atendimentos no intuito de compensar a defasagem de servidores, após a aposentadoria de cerca de 50% do quadro funcional (Ministério da Previdência Social [MPS], 2023), otimizando, dessa forma, a força de trabalho disponível no órgão. A proposta vigente, a partir da implementação do projeto INSS-Digital, é que o trabalhador do INSS não tenha contato com os segurados, dependentes ou beneficiários do BPC, sendo suas atividades controladas por métricas de produtividade individual - exigindo intensificação do trabalho¹⁰ -, cuja jornada é realizada na modalidade de teletrabalho, majoritariamente

10. Dados levantados pelo Ministério Público Federal indicam que apenas 63% dos benefícios requeridos ao INSS são concedidos administrativamente, sendo que boa parte dos negados, são posteriormente acessados pelos usuários por determinação judicial. Isso mostra que a qualidade do atendimento resta comprometida e que pode ter relação direta com esta intensificação do trabalho. <https://www.mpf.mp.br/df/sala-de-imprensa/docs/inicial-acp-serv-inss.pdf>.

te. Aspectos determinantes para a realização do trabalho, como a qualidade dos equipamentos disponíveis, a qualidade da rede de acesso à internet, a capacitação para o uso de novas ferramentas tecnológicas, acabaram por ser transferidas para o próprio trabalhador, invertendo a lógica das responsabilidades do empregador.

Tais aspectos, como sabemos, passaram a fazer parte da realidade do conjunto da classe trabalhadora e, conforme a tese defendida por Antunes (2018, p. 30) “[...] em vez do fim do trabalho na era digital, estamos vivenciando o crescimento exponencial do novo proletariado de serviços, uma variante global do que se pode denominar escravidão digital. Em pleno século XXI”.

Na medida em que o processo de digitalização avança no interior da autarquia, os segurados e beneficiários da política previdenciária no Brasil têm cada vez menos contato com os trabalhadores que implementam os serviços e, por seu turno, esses trabalhadores interferem cada vez menos nas decisões a respeito do acesso ou não a tais serviços por parte da população. Desta forma, constata-se que, progressivamente

[...] os administradores e gestores de [...] instituições públicas delegam aos softwares uma série de tarefas e decisões. Em geral, os softwares possuem diversos algoritmos que foram criados para realizar diferentes cálculos, classificações e correlações, entre outras atividades mais complexas. Várias decisões, antes tomadas por pessoas, estão sendo substituídas por decisões adotadas por algoritmos (Silveira, 2017, p. 273).

Esse processo, cuja lógica não tem o condão de captar a diversidade de situações concretas vivenciadas pela população usuária dos serviços previdenciários, gera uma elevação gigantesca de indeferimentos de pedidos formulados por meio das ferramentas digitais disponibilizadas pelo INSS. De acordo com Silveira (2017, p. 274), “[os] riscos dessa automatização podem ser observados quando o grau de importância social das decisões aumenta”, o que no caso da política de previdência brasileira é inquestionável, dado o volume de recursos – mais-valor - que a envolve. Do ponto de vista dos usuários, a tomada de decisão via algoritmos tem ensejado ações civis públicas¹¹ e as dificuldades restam materializadas até mesmo nas denúncias feitas pela imprensa tradicional no Brasil. As respostas, contudo, se limitam à monetarização das agruras enfrentadas pela população usuária, oferecendo aos trabalhadores desta autarquia federal bônus salarial como forma de estimular a análise dos processos acumulados, travados pelo próprio sistema do chamado “Meu Inss”. De acordo com dados divulgados pela gestão do novo governo federal, em julho de 2023, cerca de 1,8

11. O Ministério Público Federal instaurou o Inquérito Civil nº 1.16.000.000126/2017-15 dando origem a uma Ação Civil Pública contra o INSS em face do acúmulo de requerimentos não analisados em tempo razoável e da falta de servidores para realizar os atendimentos à população. <https://www.mpf.mp.br/df/sala-de-imprensa/docs/inicial-acp-serv-inss.pdf>.

milhão de solicitações estavam “[...] sob análise [...], sendo que cerca de 39% delas [...] [estavam] em avaliação há mais de 180 dias e 31 mil casos [...] [aguardavam] atendimento ou definição do instituto há, pelo menos, um ano (Lula [...], 2023).

Em face desses óbices entendemos que o processo de digitalização dos serviços públicos no Brasil tem se pautado pelo atendimento dos interesses da acumulação capitalista, o que implica, necessariamente, uma oposição aos interesses e necessidades da classe trabalhadora usuária desses serviços. Por isso, concordamos com a tese de Silveira (2017, p. 276) para quem é preciso que “[d]elimitadores de decisões devem ser incorporados nos algoritmos, ou seja, o gestor público deve impor fronteiras decisórias para os algoritmos [...]” de modo a evitar os equívocos e os erros que não podem ocorrer¹². A questão é que tal decisão esbarra em outros interesses e orientações constantes do processo de contrarreforma do Estado e que diz respeito à redução da força de trabalho nele empregado.

No âmbito da política de assistência social, política na qual são atendidas demandas dos segmentos da classe trabalhadora mais pauperizados, o processo de “modernização” proposto pelo Governo Digital, também tem se mostrado em descompasso com as expectativas desenhadas. De acordo com dados disponibilizados pelo órgão gestor dessa política, em 2022, dos cerca de 8.557 Centros de Referência de Assistência Social (CRAS) existentes no país, apenas 2% possuíam alguma adaptação ou estratégia para atendimento de pessoas com deficiência auditiva ou visual. Percentual semelhante foi identificado em relação à existência de tecnologias assistivas para este público. Os dados mostram, ainda, que em 32% dos CRAS não havia telefone fixo disponível (e dentre esses, 31% tinham apenas um aparelho) e em apenas 61% deles havia telefone celular (Ministério do Desenvolvimento Social [MDS], 2022). Esse indicador, particularmente, nos leva a formular a hipótese de que são os celulares pessoais dos trabalhadores públicos os que são usados para fins profissionais, haja vista a importância que hoje este dispositivo tem para a comunicação entre membros das equipes e entre esses e a população usuária dos CRAS. Trata-se de uma inversão de responsabilidades no cumprimento das obrigações dos contratos laborais, haja vista que, na lógica que funda a sociedade de classes, os meios e os instrumentos de trabalho devem ser garantidos pelo comprador da força de trabalho. Nesta perspectiva, Hillesheim e Zanfra (2021), em pesquisa realizada junto a trabalhadores da política

12. Contudo, esta não é a diretriz atual que orienta o processo em desenvolvimento no Brasil por causa do objetivo de máxima digitalização possível dos serviços públicos, conforme se denota do conteúdo da Lei n.º 14.129, de 29 de março de 2021, que dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o governo digital e para o aumento da eficiência pública. Nela, existe a previsão de que a disponibilização em plataforma única do acesso às informações e aos serviços públicos deve ser a regra, de forma observar apenas as restrições legalmente previstas. A prestação de serviços de caráter presencial deverá ser garantida somente quando esta forma for indispensável (Brasil, 2021).

de assistência social numa região do sul do Brasil durante a crise sanitária da Covid 19, asseveraram que se os profissionais não disponibilizassem seus celulares pessoais para a realização dos atendimentos da população usuária em face da necessidade do distanciamento social, esta seria ainda mais penalizada.

Além disso, de acordo com os dados do MDS, em 38% dos CRAS não havia televisão, em 35% deles não havia aparelho de som e em 31% não havia disponibilidade de Datashow. Do total de CRAS existentes, 54% deles possuíam até cinco computadores e em cerca de 25% deles havia até três computadores. Dos computadores existentes nesses centros, quase que a totalidade estavam conectados à rede de internet, mas cerca de 25% dos respondentes da pesquisa do órgão executor federal da política de assistência social afirmaram que já precisaram se deslocar para outro local para realizar atividades e 24% deles afirmaram que é preciso fazer revezamento entre os profissionais da equipe para fazer uso da rede, tendo em vista a insuficiência do acesso. Ainda, 46% dos respondentes afirmaram que já precisaram solicitar a usuários que aguardassem em virtude da instabilidade da rede de internet ou que já precisaram reagendar o atendimento pelo mesmo motivo (MDS, 2022).

Conforme já fizemos menção, no contexto da proposta do *Governo Digital*, foi criado e disponibilizado o aplicativo *Cadastro Único*, constituindo meio para se realizar o cadastro com vistas ao acesso a programas sociais do governo federal. O *CadÚnico* é considerado um dos principais instrumentos de gestão da política de assistência social e seus dados subsidiam um conjunto de outras iniciativas dispostas em outras políticas, como as de educação, saúde e previdência social. A despeito disso, numa simples consulta a páginas da internet que fazem a divulgação do aplicativo é possível identificar as dificuldades encontradas pelos usuários:

Desde quando instalei esse app, em junho, a opção, pra confirmar (atualizar) as informações, estão desativadas, o governo manda a gente ir no cras, o cras passa um Whatsapp que nunca nos retorna, e o app, não ajuda tbm. Por que tem a opção, se não funciona? (Usu 1)¹³.

Eu tenho o app há um tempo e até o mês passado eu conseguia usar, agora ele nem abre.... Parem de dificultar a vida do pequeno, pois todo aplicativo do governo nunca facilita a vida do povo. Toda vez é uma humilhação diferente aff. É desnecessário algumas atualizações, principalmente quando a mesma torna um aplicativo funcional em algo inútil. Consertem isso (Usu 2)¹⁴.

13. Registro coletados em: https://play.google.com/store/apps/details?id=br.gov.dataprev.meucadunico&hl=pt_BR&gl=US.

14. Registro coletados em: https://play.google.com/store/apps/details?id=br.gov.dataprev.meucadunico&hl=pt_BR&gl=US.

Os excertos supracitados apontam para as dificuldades no manuseio do recurso tecnológico em tela, mas também indicam uma hipótese que não pode ser desprezada: a criação de estratégias tecnológicas que impõem barreiras ao acesso a serviços e benefícios sociais. E, considerando a proposta de digitalização do Estado, as formas de acesso a serviços da política de assistência social também vêm sendo gradativamente mediadas por recursos tecnológicos, ainda que isso dependa muito das iniciativas dos governos locais, especialmente no âmbito dos municípios brasileiros. Chama a atenção o fato de que a justificativa para esta estratégia de automatização progressiva seja quase sempre o intento de encontrar soluções de problemas de gestão, em detrimento da efetividade do atendimento das demandas da população usuária. Isso porque, “[...] em geral, os problemas são adequados às soluções disponíveis e aos produtos vendidos pelas corporações”, conforme afirma Silveira (2017, p. 277).

Isso nos remete a uma reflexão que consideramos essencial. Por mais que existam investimentos em estruturas tecnológicas para a organização e operacionalização dos serviços e benefícios ofertados no interior das políticas sociais, estes não garantem o acesso efetivo a esses serviços e benefícios sociais por parte da população e, tampouco, significam melhoria das condições de trabalho dos que atuam nestas políticas. Neste seguimento, é preciso entender que a tecnologia é apenas um meio e não tem o condão de solucionar problemas estruturais, referentes às contradições próprias dos antagonismos existentes numa sociedade cindida em classes sociais.

Em síntese, ainda que se afirmem as potencialidades do processo de digitalização dos serviços públicos, o conteúdo das políticas sociais fica submetido à lógica contábil dos gastos em face das programáticas inerentes aos constantes ajustes fiscais implementados pelo Estado capitalista com vistas a alcançar o superávit primário, viabilizador da transferência de recursos do fundo público para o circuito do capital financeiro, por exemplo. Além disso, não é desprezível a importância da criação das infraestruturas tecnológicas no setor público para as empresas de tecnologias, as chamadas big techs, haja vista que iniciativas como a do governo digital brasileiro configuram ampliação de seus mercados, garantidores da produção e da valorização do valor. E, nesse sentido, é preciso levar em conta que os processos de digitalização do Estado em implementação em todas as economias mundiais, “[...] possuem consequências normativas e performativas relacionadas ao poder destinado ao seu projeto” (Silveira, 2018, p. 277).

As grandes corporações do setor de tecnologia, tendo em vista o poder econômico que conquistaram, se arvoram a desafiar a autonomia dos Estados nacionais e pavimentam caminhos desprovidos de quaisquer regulamentações. Para isso, promovem articulações e *lobbies* que envolvem o repasse de aportes financeiros a agentes políticos de diferentes instâncias com vistas a garantir a ampliação dos seus tentáculos em todas as dimensões da vida social, ditando os caminhos da política e da economia (Kliass, 2024; Morozov, 2018).

Há que se levar em conta o lucro auferido por estas empresas por meio do controle de uma gama imensa de dados das pessoas. No caso dos dados daquelas usuárias de serviços públicos, as formas de apropriação desses dados por parte das *big techs* nem sempre são legais ou são viabilizadas exatamente pela ausência de regulamentação.

Esse poderio das grandes corporações do setor e das empresas a elas interligadas no circuito da totalidade do processo de produção de produtos e serviços tecnológicos, além de impactarem na vida da população em geral, impactam diretamente no trabalho dos que atuam no âmbito dos serviços públicos, haja vista que os ritmos e a natureza das mudanças nas dinâmicas institucionais são condicionados também por interesses privados. Os trabalhadores que atuam na esfera estatal sofrem com as tensões geradas pela necessidade de desenvolverem novas habilidades e competências impostas pela adoção de novas tecnologias, com a alienação do trabalho em face da automação de processos e a progressiva eliminação do contato com outros trabalhadores e com a própria população usuária, com o aumento do volume de trabalho diante da política de redução de pessoal, com os riscos derivados dos avanços da terceirização das atividades, com as novas formas de uso e controle da sua força de trabalho viabilizadas pela tecnologia digital, adoecimento físico e mental diante das métricas de produtividade etc... Do ponto de vista dos gestores do Estado – que sempre implementam políticas que atendam aos interesses dos grupos economicamente dominantes - digitalizar os serviços públicos significa reduzir drasticamente os custos administrativos. Essas políticas são legitimadas pela opinião pública na medida em que, aparentemente, trazem benefícios inquestionáveis, tais como a redução do tempo de espera por respostas a demandas e a não necessidade de deslocamento físico das pessoas. Na essência, contudo, dada a racionalidade que orienta o projeto de digitalização dos serviços públicos e as condições objetivas de vida da população usuária, a proposta tem corroborado para a reprodução das desigualdades sociais em relação ao acesso a aqueles serviços, bem como tem promovido a intensificação da precarização do trabalho dos que atuam na esfera estatal.

As novas tecnologias usadas para a implementação de serviços públicos têm possibilitado a estruturação de procedimentos predefinidos que redundam em respostas padronizadas, como se a multiplicidade de demandas da população estivessem nelas previstas. À primeira vista, parece que o problema, então, está localizado nas próprias tecnologias em si. Não se trata disso. As tecnologias são criações humanas, sínteses de tentativas de responder às necessidades de cada tempo histórico. A questão que permanece, portanto, é saber por que, na sociabilidade regida pelo capital, as inovações tecnológicas não têm sido usadas para elidir as desigualdades sociais? Entendemos que a criação da infraestrutura tecnológica para viabilizar a estratégia do governo digital movimentou importante volume de recursos do fundo público e significa uma forma de transferência de valor para a iniciativa privada. Portanto, consideramos

que qualquer análise consequente sobre o tema deve ter a preocupação de desvelar as conexões desse processo à dinâmica da produção e valorização do valor.

Considerações Finais

Conforme procuramos sustentar a partir da perspectiva teórica que tem orientado o processo investigativo sobre os desafios do acesso e das intervenções profissionais no âmbito das políticas sociais em face da intensificação do uso das TIC, a tecnologia precisa ser compreendida como um meio, como instrumento para a elaboração de respostas às necessidades da sociedade. Aos recursos tecnológicos não pode ser atribuída uma capacidade teleológica e tampouco intencionalidades, haja vista que estas são características próprias do ser que os cria. Por isso, consideramos que o aprofundamento dos debates sobre as racionalidades que orientam os usos da tecnologia é inadiável para os que atuam na gestão e na operacionalização de políticas sociais, sob a perspectiva dos interesses da classe trabalhadora.

No Brasil, vem sendo levado a cabo, particularmente a partir dos anos 2000, estratégias que balizam as ações dos governos no sentido de fazer avançar a estruturação dos serviços públicos por meio da digitalização. Tal processo é marcado por contradições próprias da racionalidade que atravessa a dinâmica do Estado que, em última instância, reforça os interesses do capital em detrimento das necessidades e interesses da população usuária dos serviços públicos e dos trabalhadores que neles atuam. Como procuramos argumentar, são os interesses do capital, particularmente das grandes corporações do setor de tecnologia, que acabam por ser determinantes na estruturação dos serviços públicos e nas formas da população usuária acessar ou, pelo menos, apresentar suas demandas. Por isso, no nosso ponto de vista, esta estruturação digital dos serviços públicos precisa ser analisada à luz da crítica da economia política, de modo a explicitar as suas contradições que, na verdade, são desdobramentos das contradições da relação entre capital e trabalho. No contexto do objeto do presente artigo, há que se destacar a transposição das lógicas empresariais para as estruturas estatais. Sob os argumentos da eficiência, da eficácia e da efetividade dos serviços são encobertos interesses econômicos e políticos que, ao fim e ao cabo, redundam em óbices para o acesso a políticas sociais por parte dos segmentos mais pauperizados da classe trabalhadora e, ao mesmo tempo, precarizam as condições de vida e de trabalho dos diferentes profissionais que nelas atuam. Advertimos, contudo, que não nos filiamos aquelas perspectivas pautadas no determinismo tecnológico que desconsideram a tecnologia como produto de determinadas relações sociais (Harvey, 2018). Isso porque, qualquer determinismo é reducionista e antagônico à perspectiva de totalidade, condição indispensável para a problematização da sociedade. E, como ensina Mészáros (2004, p. 266), a concepção “[...] de que a ciência segue um curso de desenvolvimento independente, de que as aplicações tecnológicas nascem e se

impõem sobre a sociedade com uma exigência férrea, é uma simplificação demasiadamente grosseira e com objetivos ideológicos”. A despeito disso, o que procuramos enfatizar é como as inovações tecnológicas são assimiladas a partir de uma lógica que prioriza a acumulação de lucros em detrimento do atendimento das necessidades da classe trabalhadora, pela via do acesso a serviços públicos, no contexto da digitalização.

Ao analisarmos particularmente o processo de intensificação dos usos de tecnologias no âmbito das políticas de previdência e assistência social brasileiras, podemos constatar que as maravilhas proporcionadas pelos avanços tecnológicos (sistemas informacionais, aplicativos, plataformas, etc.), tal como já advertia Marx (2013), não significam, necessariamente, melhorias e benefícios para os segmentos da classe trabalhadora, tanto na condição de usuários dessas políticas como de trabalhadores que as implementam. No nosso ponto de vista, a “governança digital” não altera, em absoluto, a natureza do Estado como instância mediadora para a salvaguarda dos interesses da acumulação capitalista. Suas funcionalidades são apenas aperfeiçoadas de modo a tornar ainda mais complexas as relações entre Estado e sociedade.

Por fim, reiteramos que é preciso abandonar tanto as visões salvacionistas das tecnologias como também aquelas que a demonizam, atribuindo a elas a solução para todos os desafios impostos pela realidade ou a causa das mazelas vivenciadas pelas sociedades contemporâneas. De fato, os avanços tecnológicos podem oportunizar o tempo livre para a realização de outras práxis humanas para além daquelas que respondem às necessidades imediatas da reprodução social quando não direcionados para a obtenção do lucro do capital. Sob o controle da própria humanidade emancipada pode significar a ultrapassagem do reino da necessidade para o da liberdade, tal como preconizado por Engels (2019). Isso porque, “[...] a apropriação social dos meios de produção não só elimina os obstáculos artificiais hoje antepostos à produção, mas põe termo também ao desperdício e à devastação das forças produtivas e dos produtos, uma das consequências inevitáveis da produção atual [...]” (Engels, 2019, pp. 49-50) e que atinge seu ápice em momentos de intensificação das crises do capital.

Observação

O presente artigo constitui síntese de resultados parciais de uma pesquisa que vem sendo desenvolvida no Brasil sobre *os desafios do acesso e das intervenções profissionais nas políticas sociais diante das tecnologias de informação e de comunicação (TIC)*. A referida pesquisa é financiada pelo Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq), por meio da Chamada CNPq/MCTI/FNDCT n.º 40/2022.

Referências

- Assmann, H. (2000). A metamorfose do aprender na sociedade da informação. *Ci. Inf.*, 29(2), 7-15. <https://www.scielo.br/j/ci/a/ShzKdLbqJDPfssvSw9xWPrw/?format=pdf&lang=pt>.
- Antunes, R. (2018). *O privilégio da servidão: o novo proletariado de serviços na era digital*. Boitempo.
- Brasil. Decreto n.º 10.332, de 28 de abril de 2020. Presidência da República. https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/decreto/d10332.htm.
- Brasil. Lei n.º 14.129, de 29 de março de 2021. Presidência da República. https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/l14129.htm.
- Bresser Pereira, L. C. (1998). A reforma do estado dos anos 90: lógica e mecanismos de controle. *Revista Lua Nova*, 45, 45-95. <https://www.scielo.br/j/ln/a/xQZRPfMdrHyH3vjKLqtmMWd/?format=pdf&lang=pt>.
- Campos, G. (2007). O SUS entre a tradição dos Sistemas Nacionais e o modo liberal-privado para organizar o cuidado à saúde. *Revista Ciência & Saúde Coletiva*, 12(Sup), 1865-1874.
- Cavalcante, P. (2017). *Gestão pública contemporânea: do movimento gerencialista ao Pós-NPM*. Texto para discussão 2319. Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA). https://portalantigo.ipea.gov.br/agencia/images/stories/PDFs/TDs/td_2319.pdf.
- Centro Regional de Estudos Para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (CETIC.br). (2023). *Pesquisa sobre o Uso das Tecnologias de Informação e Comunicação nos Domicílios Brasileiros - Tic-Domicílios*. https://cetic.br/media/docs/publicacoes/2/20230825143720/tic_domicilios_2022_livro_eletronico.pdf.
- Conselho Nacional de Secretários de Saúde (CONASS). (2013). *Estratégia e-SUS Atenção Básica e Sistema de Informação em Saúde da Atenção Básica – SISAB*. Nota Técnica n.º 7. CONASS. <https://www.conass.org.br/biblioteca/wp-content/uploads/2013/01/NT-07-2013-e-SUS-e-SISAB.pdf>.
- Costa, A. (org.). (2013). *Tecnologia social e políticas públicas*. São Paulo: Instituto Polis; Brasília: Fundação Banco do Brasil. <http://www.bibliotecadigital.abong.org.br/handle/11465/385>.
- Cristóvam, J., Machado, R., e Sousa, T.(2022). Constitucionalismo e administração pública digitais: inovação tecnológica e políticas públicas para o desenvolvimento no Brasil. *Revista Brasileira de Políticas Públicas*, 12(2), 178-196.
- Diniz, E. et al. (2009). O governo eletrônico no Brasil: perspectiva histórica a partir de um modelo estruturado de análise. *Revista de Administração Pública*, 43(1), 23-48.

- Engels, F. (2019). *Do socialismo utópico ao socialismo científico*. Publicações do Partido Operário Revolucionário. <https://www.marxists.org/portugues/tematica/livros/por/por-documentos.htm>.
- Escola Nacional de Administração Pública (ENAP). (2018). Pesquisa sobre serviços públicos de atendimento do governo federal: conceitos norteadores, metodologia, principais resultados. *Cadernos Enap*, 55. <https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/3217/4/Caderno%20Enap%2055.pdf>.
- Hillesheim, J., e Zanfra, M. (2021). Serviço social e trabalho mediado pelo uso de tecnologias de comunicação e informação: o que a crise sanitária revelou? In: Paiva, Beatriz A. de; Sampaio, Simone S. (Orgs.). *Serviço Social: questão social e direitos humanos*, vol. IV. Florianópolis: Editora da UFSC.
- Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). (2017). *Pesquisa de Inovação (PINTEC)*. IBGE. <https://www.ibge.gov.br/estatisticas/multidominio/ciencia-tecnologia-e-inovacao/9141-pesquisa-de-inovacao.html?edicao=9142&t=destaques>.
- Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). (2014). *Pesquisa de Inovação (PINTEC)*. IBGE. <https://www.ibge.gov.br/estatisticas/multidominio/ciencia-tecnologia-e-inovacao/9141-pesquisa-de-inovacao.html?edicao=9142&t=destaques>.
- Jesus, E. (2022). As TICs na operacionalização e acesso às políticas sociais: o caso do INSS-Digital. In: *Anais Encontro Nacional de Pesquisadores em Serviço Social*, 27. Brasília. Anais [...]. Brasília: ABEPSS. https://www.abepss.org.br/enpess-anais/public/arquivos/mesa_0764_0002.pdf.
- Kliass, P. (2024). *Limitar o poder das big techs! Regulamentação e soberania: o desafio global frente ao poder das big techs na era da informação*. Portal Vermelho. <https://vermelho.org.br/coluna/limitar-o-poder-das-big-techs/>.
- Lopes, F. & Guedes, E. (2019[?]). *Três décadas de evolução do funcionalismo público no Brasil (1986 - 2017)*. Atlas do estado brasileiro, IPEA, s.p. <https://www.ipea.gov.br/atlasestado/download/154/tres-decadas-de-funcionalismo-brasileiro-1986-2017>.
- Lula editará MP para criar programa de redução da fila do INSS, diz site (15 jul. 2023). *Correio Braziliense*. <https://www.correiobraziliense.com.br/politica/2023/07/5109274-lula-editara-mp-para-criar-programa-de-reducao-da-fila-do-inss-diz-site.html>.
- Marcuse, H. (1982). *A ideologia da sociedade industrial: o homem unidimensional*. Rio de Janeiro: Zahar.
- Marx, K. (2022). *Capítulo VI* (inédito) (1ª ed.). Boitempo.
- Marx, K. (2013). *O Capital* (1ª ed.). Boitempo.
- Mészáros, I. (2011). *A crise estrutural do capital* (2ª ed.). Boitempo.
- Mészáros, I. (2004). *O poder da ideologia*. Boitempo.
- Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovação e Comunicação (MCTIC). (2018). *Estratégia brasileira para a transformação digital - E-Digital*. MCTIC. <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/estrategia-de-governanca-digital/eDigital.pdf>.


- Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação (MCTI). (2022). *Estratégia brasileira para a transformação digital (E-Digital) - Ciclo 2022-2026*. MCTI. https://www.gov.br/mcti/pt-br/acompanhe-o-mcti/transformacaodigital/arquivosestrategiadigital/e-digital_ciclo_2022-2026.pdf.
- Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (MGISP). (2023). *Linha do tempo: do governo eletrônico ao digital*. MGISP. <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/estrategia-de-governanca-digital/do-eletronico-ao-digital>.
- Ministério da Previdência Social. (2023). *Relatório de Gestão 2022*. <https://www.gov.br/inss/pt-br/centrais-de-conteudo/publicacoes/relatorios/relatorio-de-gestao-compressed.pdf>.
- Ministério da Previdência Social. (2017). *Inss Digital: Uma nova forma de atender*. INSS/MPS, 225-243. https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/4144/1/INSS%20Digital_Uma%20nova%20forma%20de%20atender.pdf.
- Ministério da Saúde. (2022). *Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação do Ministério da Saúde*. MS/DATASUS. <https://datasus.saude.gov.br/wp-content/uploads/2022/06/PDTIC-2022a2024-25mai2022-Final-revisado2.pdf>.
- Ministério do Desenvolvimento Social (MDS). (2005). *Política Nacional de Assistência Social (PNAS)*. MDS/SNAS. https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Normativas/PNAS2004.pdf.
- Ministério do Desenvolvimento Social (MDS). (2022). *Vigilância socioassistencial - Censo SUAS 2022*. MDS/SNAS. <https://aplicacoes.mds.gov.br/snas/vigilancia/index2.php>.
- Neves, M. (2023). *Digitalização da administração pública pode reduzir custo Brasil, afirmam debatedores*. Agência Câmara de Notícias. Câmara dos Deputados. <https://www.camara.leg.br/noticias/959953-digitalizacao-da-administracao-publica-pode-reduzir-custo-brasil-afirmam-debatedores/>.
- Pacheco, A. L. F. (2009). *Auditoria de Governança de TI*. [Power Point slides]. <https://portal.tcu.gov.br/lumis/portal/file/fileDownload.jsp?fileId=8A8182A14E01F8FC014E02CA06B520F1>.
- Organização Para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE) (2020). *Digital government index: 2019 results*. OEDC, 2020. (OECD Public Governance Policy Papers n. 3). https://www.oecd-ilibrary.org/governance/digital-government-index_4de9f5bb-en.
- Organização Para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE) (2004). *O Governo Eletrônico: um Imperativo*. OCDE. https://www.oecd-ilibrary.org/governance/the-e-government-imperative/summary/portuguese_9789264101197-sum-pt;jsessionid=N2cv_O8UE8ExWz2a1-0mUxvtkOYFMQeB0Y_9iThn.ip-10-240-5-76.


- Organização Para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE) (2018). *Revisão do governo digital do Brasil: rumo à transformação digital do setor público*. OCDE. <https://repositorio.enap.gov.br/jspui/handle/1/3627>.
- Palotti, P. L. M., Filgueiras, F. B., & Nascimento, M. I. B. (2020). Policy design e múltiplas evidências: proposta analítica da dinâmica da política de transformação digital dos serviços públicos da administração pública federal brasileira. *Boletim de Análise Político-Institucional do IPEA*, 24, 79-89. https://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/10343/10/bapi_24_policy_design.pdf.
- Pinto, A. V. (2005). *O Conceito de Tecnologia* (1ª ed.). Contraponto.
- Raichelis, R. (2022). Tecnologia, trabalho e pandemia no capitalismo em crise: admirável mundo novo? *Revista Serviço Social & Sociedade*, 144, 5-16.
- Rodrigues, P., Mattos, A., Monteiro, N., Silva, R., e Baldo, V. (2023). Estado e acumulação de capital na saúde brasileira sob a ótica da Teoria Marxista da Dependência. *Cadernos de Saúde Pública*, 39(12), 1-17.
- Silveira, S. (2017). Governo dos algoritmos. *Revista de Políticas Públicas*, 21 (1), 266-281.
- Suar, R. A. C. (1996). A Tecnologia da Informação na reforma do Estado: uma reflexão sobre os dilemas e perspectivas para as grandes empresas de processamento de dados da área pública. *Texto para discussão da Escola Nacional de Administração Pública* (ENAP), 6, 4-15. <https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/579/1/6%20texto.pdf>.
- Teixeira, V. (2012). Criando valor público -Gestão Estratégica no TCU. *Página de Liderança*, 1-21. <https://portal.tcu.gov.br/biblioteca-digital/criando-valor-publico-gestao-estrategica-no-tcu.htm>.
- Tironi, L. F. (2024). Governança global - OCDE, regulação, normas Técnicas e tecnologia digital. In: Kubota, Luis Cláudio. Digitalização e tecnologias da informação e comunicação: oportunidades e desafios para o Brasil. *Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada* (IPEA), 405-431. https://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/12758/14/Digitalizacao_e_tecnologias_Capitulo_12.pdf.

Sobre los autores

JAIME HILLESHEIM é professor do Departamento de Serviço Social e do Programa de Pós-Graduação em Serviço Social, da Universidade Federal de Santa Catarina, Brasil. Doutor em Serviço Social pela mesma instituição. E-mail: jaime.h@ufsc.br.

 <https://orcid.org/0000-0001-5249-5728>

EDIVANE DE JESUS é professora do Departamento de Serviço Social, da Universidade Federal de Santa Catarina, Brasil. Doutora em Serviço Social pela mesma instituição. E-mail: edivane.jesus@ufsc.br.  <https://orcid.org/0000-0003-0591-0620>

JERUSA MARCHI é professora do Departamento de Informática e Estatística, da Universidade Federal de Santa Catarina, Brasil. Doutora em Engenharia Elétrica pela mesma instituição e em Informática pela Université Toulouse I - Toulouse – França. E-mail: jerusa.marchi@ufsc.br.  <https://orcid.org/0000-0002-4864-3764>

CUHSO

Fundada en 1984, la revista CUHSO es una de las publicaciones periódicas más antiguas en ciencias sociales y humanidades del sur de Chile. Con una periodicidad semestral, recibe todo el año trabajos inéditos de las distintas disciplinas de las ciencias sociales y las humanidades especializadas en el estudio y comprensión de la diversidad sociocultural, especialmente de las sociedades latinoamericanas y sus tensiones producto de la herencia colonial, la modernidad y la globalización. En este sentido, la revista valora tanto el rigor como la pluralidad teórica, epistemológica y metodológica de los trabajos.

EDITOR

Matthias Gloël

COORDINADOR EDITORIAL

Víctor Navarrete Acuña

CORRECTOR DE ESTILO Y DISEÑADOR

Ediciones Silsag

TRADUCTOR, CORRECTOR LENGUA INGLESA

Mabel Zapata

SITIO WEB

cuhso.uct.cl

E-MAIL

cuhso@uct.cl

LICENCIA DE ESTE ARTÍCULO

Creative Commons Atribución Compartir Igual 4.0 Internacional