

Pontifícia Universidade Católica de São Paulo
PUC-SP

Neno Rosa

O papel do Serviço Social na gestão dos serviços públicos digitais no Brasil:
desafios e possibilidades.

Mestrado em Serviço Social

São Paulo
2023

Pontifícia Universidade Católica de São Paulo
PUC-SP

Neno Rosa

O papel do Serviço Social na gestão dos serviços públicos digitais no Brasil:
desafios e possibilidades.

Mestrado em Serviço Social

Dissertação apresentada à Banca Examinadora da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, como exigência parcial para obtenção do título de MESTRE em Serviço Social, sob a orientação da Prof.^a Dr.^a Bruna Cristina Neves Carnellosi.

São Paulo
2023

Banca Examinadora

O presente trabalho foi realizado com apoio do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico - CNPq. N° do Processo 130122/2022-0.

AGRADECIMENTOS

O processo de construção desta pesquisa se deu de forma muito coletiva, várias pessoas contribuíram direta e indiretamente com essa produção teórica. Por isso, agradeço imensamente à todes amigues, familiares e aos docentes que me ajudaram, objetivamente e subjetivamente nesse processo.

Agradeço especialmente a minha avó Belmira por todas as orações (e não só) de proteção e bênção que fez enquanto eu precisava viajar dez horas para ir às aulas. Muita gratidão também a minha mãe, Heloisa e minha esposa, Julliana que sorriram e choraram comigo em todo esse tempo instável de construção teórica.

À minha grande amiga e sogra, querida Maria da Conceição, que me deu muita força e apoio para continuar, à minha psicóloga Ilana Cortez, à todes amigues paulistas que cederam sua casa e seu tempo para mim, à todas as amizades que fiz nesse caminho, em especial, meus amigues Mariko Hanashiro e Pedro Nakasone; muito obrigado!

Por fim, mas nem um pouco menos importante, agradeço ao movimento transvestigênere brasileiro, que abre e abriu caminhos coletivamente para pessoas como eu estarem nesses lugares. Que tenhamos todo dia mais uma história de vitória e prosperidade!

ROSA, Neno. O papel do Serviço Social na gestão de serviços públicos digitais no Brasil. **Dissertação de Mestrado**. Programa de Estudos Pós-Graduados em Serviço Social. Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, SP, Brasil, 2023.

RESUMO

Este presente trabalho visa dialogar sobre o papel do Serviço Social na gestão de serviços públicos digitais no Brasil. Pretende-se abordar os desafios e potencialidades na área do Serviço Social constituídos na relação contraditória estabelecida pelas transformações digitais na administração pública brasileira. Foca-se na análise da digitalização dos serviços públicos no Brasil, e o desafio de garantir o seu acesso democrático diante desse contexto. A hipótese central do trabalho, é de que a gestão dos serviços públicos digitais precisa estar comprometida com o atendimento das demandas sociais e da cidadania, e por isso, a participação de assistentes sociais nesse processo, com sua particularidade histórica de defesa dos direitos sociais, pode contribuir para essa finalidade. Nesse sentido, esta pesquisa tem por objetivo problematizar o papel do Serviço Social na gestão dos serviços públicos digitais no Brasil, analisando o caráter político, ideológico, cultural e econômico do processo histórico de desenvolvimento tecnológico na sociedade capitalista. Para isso, utiliza-se do método materialista histórico dialético marxista na construção do referencial teórico-metodológico do debate, identificando na categoria da contradição estabelecida por este, as possibilidades estratégicas para o uso democrático das tecnologias digitais na esfera da administração pública. O trabalho se desenvolveu através de documentação indireta, a partir dados obtidos por pesquisas de órgãos públicos e privados, acerca das particularidades das transformações digitais no Brasil, bem como, as legislações que estruturam as políticas e estratégias do Governo Digital no país e os documentos que estruturam os princípios, deveres, competências e atribuições profissionais de assistentes sociais no Brasil. A construção teórica está dividida nesta pesquisa em dois capítulos, o primeiro dedicado a analisar os processos de desenvolvimento tecnológico nas sociedades, debruçando sobre as particularidades da gestão dos serviços públicos digitais no Brasil; e o segundo dedicado ao papel do Serviço Social na gestão dos serviços públicos digitais. Constatou-se a ausência de assistentes sociais nesses espaços, refletindo nas escolhas de gestão das tecnologias digitais centralizadas em conhecimentos tecnicistas, com tendências de mercadorização. Por fim, a pesquisa defende que a participação do Serviço Social no campo das transformações digitais na administração pública, baseado nos princípios éticos e políticos da profissão, pode contribuir fundamentalmente para o objetivo final de concretização de direitos sociais.

Palavras chaves: serviços públicos digitais; governo digital; Serviço Social; gestão pública.

ROSA, Neno. The role of Social Work in the management of digital public services in Brazil. **Master's dissertation in Social Work**. Postgraduate Studies Programme in Social Work. Pontifical Catholic University of São Paulo, SP, Brazil, 2023.

ABSTRACT

This present work aims to discuss the role of Social Services in the management of digital public services in Brazil. The aim is to address the challenges and potentialities in the area of Social Service constituted in the contradictory relationship established by digital transformations in Brazilian public administration. It focuses on analyzing the digitalization of public services in Brazil, and the challenge of guaranteeing their democratic access in this context. The central hypothesis of the work is that the management of digital public services needs to be committed to meeting social and citizenship demands, and therefore, the participation of social workers in this process, with its historical particularity of defending social rights, can contribute to this purpose. In this sense, this research aims to problematize the role of Social Services in the management of digital public services in Brazil, analyzing the political, ideological, cultural and economic nature of the historical process of technological development in capitalist society. To this end, the marxist dialectical historical materialist method is used in the construction of the theoretical-methodological framework of the debate, identifying in the category of contradiction established by it, the strategic possibilities for the democratic use of digital technologies in the sphere of public administration. The work was developed through indirect documentation, based on data obtained through research from public and private bodies, about the particularities of digital transformations in Brazil, as well as the legislation that structures Digital Government policies and strategies in the country and the documents that structure the principles, duties, competencies and professional responsibilities of social workers in Brazil. The theoretical construction is divided in this research into two chapters, the first dedicated to analyzing the processes of technological development in societies, focusing on the particularities of the management of digital public services in Brazil; and the second dedicated to the role of Social Services in the management of digital public services. The absence of social workers in these spaces was noted, reflecting the management choices of digital technologies centered on technical knowledge, with commodification tendencies. Finally, the research argues that the participation of Social Work in the field of digital transformations in public administration, based on the ethical and political principles of the profession, can fundamentally contribute to the ultimate objective of realizing social rights.

Keywords: digital public services; digital government; Social Work; public management.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	9
CAPÍTULO I - POR UMA TECNOLOGIA DESMERCADORIZADA E DIVERSA.....	16
1.1 O PROCESSO HISTÓRICO DAS TRANSFORMAÇÕES DIGITAIS NO SISTEMA CAPITALISTA.....	16
1.2 O MITO DA TECNOLOGIA IRREGULÁVEL.....	23
1.3 GOVERNO DIGITAL NO BRASIL.....	26
1.4 GESTÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DIGITAIS NO BRASIL.....	37
CAPÍTULO II - O PAPEL DO SERVIÇO SOCIAL NA GESTÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DIGITAIS NO BRASIL.....	43
2.1 ANÁLISE DAS CARACTERÍSTICAS DO PERFIL PROFISSIONAL DOS GESTORES.....	51
2.2 OS DESAFIOS E POSSIBILIDADES DO SERVIÇO SOCIAL NA GESTÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DIGITAIS NO BRASIL.....	56
3. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	60
REFERÊNCIAS.....	64

INTRODUÇÃO

As transformações digitais na administração pública brasileira têm apresentado novas e complexas formas de organização e gestão de serviços públicos no país. De diversas maneiras, a internet, computadores e celulares se constituíram como instrumentos de mediação direta no atendimento às demandas dos usuários, como também, plataformas diretas de acesso à informações e serviços públicos, como os aplicativos *Meu INSS*, *IDJovem*, *Meu CadÚnico*, *ConecteSUS*, e diferentes outros sites e aplicativos governamentais que são utilizados no dia-a-dia das políticas públicas e dos cidadãos.

Os serviços públicos digitais são conceituados como a forma de disponibilização digital de serviços públicos já existentes. Seguindo as perspectivas de Cristóvam *et. al.* (2020, p. 211), o Governo digital pode ser entendido a partir do “[...] emprego de tecnologias de informação e comunicação na prestação de serviços públicos, sobretudo para a concretização de direitos sociais”.

O Brasil, líder no continente Americano em digitalização de serviços públicos (Brasil, 2022), está construindo materialidades importantes sobre os impactos nas condições de acesso à direitos sociais mediados por tecnologias, bem como, a problematização das estratégias construídas para a garantia do atendimento democrático e universal para a população diante desse contexto.

Essa realidade brasileira está construindo materialidades importantes sobre os impactos nas condições de acesso à direitos sociais mediados por tecnologias, bem como, a problematização das estratégias construídas para a garantia do atendimento democrático e universal para a população diante desse contexto.

A construção dessa interpretação, perpassa a leitura crítica da Lei 14.129/21 que institui princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital no Brasil (Brasil, 2021), principalmente do Art 3º que dispõe da “possibilidade aos cidadãos, às pessoas jurídicas e aos outros entes públicos de demandar e de acessar serviços públicos por meio digital, sem necessidade de solicitação presencial” (Brasil, 2021), e do Art. 5º que prevê que “a administração pública utilizará soluções digitais para a gestão de suas políticas finalísticas e administrativas e para o trâmite de processos administrativos eletrônicos” (*ibidem*).

Autores como Leão (2018), Roncaratti *et. al.* (2019), Prado *et al.* (2021) abordam os serviços públicos digitais como sinônimo de "digitalização dos serviços públicos", analisando-os como expressão das demandas relativas à transição para o Governo Digital no Brasil e a expectativa de oferta de serviços públicos com a mediação de tecnologias digitais para o aumento da eficiência, desburocratização, transparência e expansão de acesso. Portanto, os serviços públicos digitais não são novos serviços públicos. São então, a disponibilização de serviços públicos já existentes, por meio digital.

Os processos de transformação digital na administração pública brasileira são relativamente recentes. Os esforços de estruturação do sistema de governança digital no Brasil, são reconhecidos mais precisamente há duas décadas. A princípio, os sistemas eletrônicos federais estavam focalizados em serviços com características de um governo eletrônico "representado pela informatização de suas atividades internas e pela comunicação com o público externo: cidadãos, fornecedores, empresas, ou outros setores do governo e da sociedade" (Pinho, 2008, p. 473). Posteriormente, com o avanço dos sistemas, foi se constituindo a expansão e transição para o Governo Digital, a partir da utilização das tecnologias digitais para o fornecimento de serviços públicos propriamente ditos, consubstanciadores de direitos sociais (Cristóvam *et. al.*, 2020).

Diante a reflexão geral, são utilizados dados de pesquisas quantitativas realizadas nos últimos três anos (2019-2022) pelo Comitê Gestor de Tecnologia no Brasil - CGI.br, e pelo Banco Interamericano de Desenvolvimento - BID, compondo as considerações acerca do perfil de usuários dos serviços públicos digitais no país, quais desses serviços são mais requeridos pela população, quais as condições de acesso a internet e instrumentos tecnológicos, com recortes de classe, raça, gênero, faixa etária e nível de escolaridade.

Contribuindo com essa análise, os pesquisadores Cunha e Miranda (2013, p. 545) trazem a exposição crítica das características do governo digital, dialogando sobre aspectos estruturantes de responsabilidade do Estado diante a elaboração de políticas públicas na área de tecnologia e inovação, bem como, "o estabelecimento de padrões nacionais e/ou a adequação à internacionais, projetos e políticas de implementação de infraestrutura", a garantia da qualidade e do acesso aos serviços, e o comprometimento com a inclusão e a democracia.

Trata-se então, de um processo de criação de possibilidades de utilização dessas ferramentas para o fortalecimento da cidadania, na perspectiva da garantia de direitos e ampliação da cidadania. Essas possibilidades trazem a necessidade de uma leitura e posicionamento crítico profissional frente às contradições estabelecidas no uso das tecnologias no sistema do capital, identificando estratégias que priorizem o atendimento das demandas sociais e a cidadania.

A análise crítica apresentada nesta pesquisa, dialoga em torno das possibilidades, limitações e desafios que circundam a utilização de ferramentas tecnológicas no cotidiano das políticas públicas no Brasil, de forma a destacar as particularidades da estrutura de desenvolvimento tecnológico em um território marcado pela colonização e desigualdade social.

Este estudo é construído baseado nas compreensões de transformações tecnológicas da vida social em sua perspectiva hegemônica e contra-hegemônica. Os processos de desenvolvimento tecnológicos são elaborados como parte da historicidade da reprodução social, e do desenvolvimento de instrumentos e técnicas a partir da dimensão epistemológica.

Nesse contexto, a escolha do recorte teórico do materialismo histórico dialético, reflete a necessidade da apreensão das dimensões contraditórias nas relações sociais estabelecidas pelo sistema capitalista, expondo a contradição como base da construção de estratégias contra-hegemônicas no uso das tecnologias para o desenvolvimento social.

A tecnologia é pautada, assim, como todo e qualquer instrumento ou técnica desenvolvida para modificar as condições de sociabilidade humana, e por isso, reflete as questões sociais, políticas, éticas e culturais inerentes à forma organizacional em que está inserida.

Em outras palavras, a tecnologia é conceituada como produto das relações sociais, resultado das interações humano e natureza dentro de um determinado contexto social, em que as forças produtivas são as fontes geradoras das transformações digitais, dos instrumentos de produção, e dos processos de trabalho, que produzem mudanças sociais em sentido amplo (Gandelman, 2008), influenciado por fatores sociais, culturais, econômicos, políticos e históricos, que moldam sua concepção, desenvolvimento, adoção e uso, e reflete as necessidades, valores, interesses e relações de poder presentes em uma determinada sociedade.

Castells (2002), em seu livro *A Sociedade em Rede*, identifica o desenvolvimento das tecnologias digitais como cruciais “[...] a forma dominante de organização social em todo o mundo, transformando fundamentalmente a sociedade contemporânea, criando novas formas complexas de organização social”.

Em sua dimensão epistemológica, a pesquisa utiliza autores como Yuk Hui (2020), Faustino e Lippold (2022) e Renato Veloso (2010; 2011; 2020; 2021) para refletir sobre a construção do conceito hegemônico das transformações digitais nas sociedades, de modo a elucidar o caráter tecnocrático e mercadológico potencializado incisivamente no movimento político-econômico do sistema capitalista, todavia, estruturado desde a colonização, que “traz consigo a universalização de epistemologias particulares e, através de meios tecnoeconômicos, a elevação de uma visão de mundo regional ao status de metafísica supostamente global” (Hui, 2020).

Esses processos trazem nitidez ao campo de disputa ideopolíticas em que a tecnologia está inserida. No sistema capitalista, a contradição que se apresenta no âmbito das lutas de classes, permite visualizar os processos tecnológicos em meio a novos processos de organização e articulação de movimentos populares, e de uma forma ainda mais incisiva, processos de exploração e controle de uma classe sobre a outra.

Diante disso, é fundamental refletir sobre as estratégias construídas pelo governo brasileiro na oferta de serviços públicos digitais, analisando-as sob a perspectiva dos princípios da administração pública¹. Ou seja, desarticuladas do objetivo exclusivo do aumento de lucro e dos interesses do capital, para estar comprometida com o atendimento das demandas sociais, de forma a desburocratizar o acesso e potencializar o direcionamento desses serviços para a

¹ Pinto (2008, p. 132) expõe: O caput do artigo 37 da Lei Maior enumera os princípios básicos da Administração Pública, e estes se aplicam aos três poderes e à Administração Pública Direta e Indireta. São princípios básicos da Administração Pública: a legalidade, segundo o qual, ao administrador somente é dado realizar o que estiver previsto na lei; impessoalidade, que exige que a atuação do administrador público seja voltada ao atendimento impessoal e geral, ainda que venha a interessar a pessoas determinadas, não sendo a atuação atribuída ao agente público, mas à entidade estatal a que se vincula; moralidade, que estabelece a necessidade de toda a atividade administrativa atender a um só tempo à lei, à moral e à equidade, em suma, aos deveres da boa e honesta administração; publicidade, que faz com que sejam obrigatórios a divulgação e o fornecimento de informações de todos os atos praticados pela Administração Pública, e eficiência, que impõe a necessidade de adoção, pelo administrador, de critérios técnicos e profissionais, que assegurem o melhor resultado possível, rechaçando-se qualquer forma de atuação amadorística e ineficiente do Poder Público.

democratização dos direitos sociais, tal como preconiza o Projeto Ético Político do Serviço Social brasileiro.

A perspectiva intersetorial e complexa do processo de desenvolvimento de tecnologias digitais nos serviços públicos, orienta essa presente pesquisa sob a hipótese de que a inserção de assistentes sociais nesse ambiente pode possibilitar a utilização da tecnologia, não apenas dentro de uma lógica mercadológica hegemônica, mas também como uma possibilidade de atuação contra hegemônica, comprometida com a defesa dos direitos sociais e dos princípios éticos e políticos da profissão.

Para isso, o objetivo geral é identificar quais os desafios e possibilidades da atuação profissional dos assistentes sociais na gestão dos serviços públicos digitais no Brasil, com foco na análise das atribuições e competências profissionais no contexto de transformação digital.

A escolha de debruçar sobre assistentes sociais como gestores dos serviços públicos digitais, advém das particularidades da prática profissional no cotidiano das políticas públicas no Brasil, tanto na sua dimensão discricionária (resguardada pelo contato direto com os cidadãos) quanto por sua dimensão ético-política (legitimada pelo arcabouço teórico-metodológico constituído no Código de Ética vigente e no Projeto Ético Político da profissão). Essa escolha reforça a expansão da atuação profissional no campo das tecnologias digitais para além da execução destas no cotidiano das instituições, explorando as competências e atribuições profissionais no espaço da gestão.

Deste modo, o caminho que a pesquisa constrói, se dividirá em dois capítulos. O primeiro capítulo está dedicado a analisar o caráter político, ideológico, cultural e econômico do processo histórico das transformações digitais na sociedade, identificando as complexidades e contradições diante ao Governo Digital no Brasil, perpassando a defesa de uma tecnologia diversa e desmercadorizada, os mitos da tecnologia irregular, e a análise crítica da gestão dos serviços públicos digitais nos últimos quatro anos (2018-2022) no país. Neste primeiro momento, o estudo reflete a necessidade de romper com as leituras binárias divididas entre tecno-utópica e tecno-cética para contemplar as tecnologias como riqueza humana, e por isso, a necessidade de apropriação social sobre a mesma, nas dinâmicas de construção dos processos decisórios em torno das plataformas/aplicativos

governamentais, e a responsabilidade ética do Estado nessa criação mediada por algoritmos e apreensão de dados privativos.

O segundo capítulo, é direcionado a problematização da atuação do Serviço Social na gestão nacional dos serviços públicos digitais, apreendendo as possibilidades e alternativas de intervenção profissional na gestão e operacionalização dos serviços públicos digitais no Brasil. Nessa parte, é demonstrado como a organização e disponibilização desses serviços estão restritas aos processos decisórios da alta administração do Executivo Federal no país, analisando brevemente o processo histórico de características ideopolíticas e metodologias de gestão adotadas ao longo da administração pública brasileira e da consolidação de carreiras da alta administração.

Ainda neste tópico, o diálogo demonstra a centralidade de profissões das áreas de conhecimento das ciências exatas da alta administração na gestão de serviços públicos digitais, e ausência do Serviço Social nesses espaços, estando usualmente na execução desses serviços nas instituições de “ponta” das políticas públicas. A análise feita, debate sobre a falta de participação multidisciplinar e dos cidadãos nos processos decisórios de gestão, o que pode representar a adesão a-crítica de uma perspectiva mercadorizada dos serviços públicos digitais. Diante disso, é defendido que a atuação profissional em todas as etapas de gestão dos serviços públicos digitais, pode contribuir para que as transformações digitais na administração pública não se desvincule de seu objetivo principal de priorização ao atendimento das demandas sociais.

Assim, a perspectiva crítica adotada visualiza conhecimentos e práticas interdisciplinares, multiprofissionais e inclusivas, que usufruem da diversidade que não se restringe apenas à concepção da dinâmica econômica. E por isso, reconhece na relação do trabalho humano com as demandas de desenvolvimento social, potencialidade essenciais para a efetivação da construção de novas estratégias para os serviços públicos digitais no Brasil.

A intenção é propor estratégias que corroborem para o fortalecimento da garantia do acesso democrático e universal aos direitos sociais disponibilizados digitalmente, por meio da construção multidisciplinar e intersetorial desses serviços públicos digitais, elencando o Serviço Social como importante área do conhecimento

presente nesse processo, com características éticas e políticas que se destacam na efetivação de direitos sociais.

Por fim, a pesquisa visa contribuir com a expansão de referências bibliográficas contra-hegemônicas no âmbito da gestão pública, bem como, debater sobre a atuação de assistentes sociais no campo das políticas de tecnologia e inovação, de forma a evidenciar a necessidade de ruptura com a centralização das transformações digitais em saberes tecnicistas, a-históricos, e hegemonicamente mercadologizados, defendendo a perspectiva multidisciplinar, considerando os impactos sociais, culturais, éticos e políticos e a responsabilidade estatal de direcionar e regular a tecnologia para o bem comum.

É nesse contexto que o referido estudo compreende que a participação do Serviço Social na prática de gestão de serviços públicos digitais no Brasil pode contribuir “de forma a avançar para um paradigma de uso de tecnologias como instrumentos de densificação de direitos sociais” (Cristóvam *et. al*, 2020, p. 217). Para isso, a ambiência da gestão de serviços públicos digitais é entendida como espaço sócio ocupacional, potencialmente e estrategicamente fundamental para atuação de assistentes sociais.

CAPÍTULO I - POR UMA TECNOLOGIA DESMERCADORIZADA E DIVERSA

1.1 O PROCESSO HISTÓRICO DAS TRANSFORMAÇÕES DIGITAIS NO SISTEMA CAPITALISTA

Neste capítulo, aborda-se a tecnologia com ênfase em seu processo histórico no âmbito da sociabilidade capitalista. Nesse sentido, será exposto alguns dos objetivos, conceitos, perspectivas, e diferentes concepções que definem o uso da tecnologia, e que são perpassados por valores sociais, econômicos, culturais e políticos.

A tecnologia é um grande e importante produto histórico da construção humana de ferramentas e técnicas para o desenvolvimento da sociabilidade, gerando “significativos avanços e seus benefícios são absolutamente tangíveis, relevantes e intrinsecamente ligados ao próprio desenvolvimento civilizatório” (Castells, 2006 *apud* Graglia; Huelsen, 2020).

A exterminadora expansão da cultura europeia forçada pela massacre da colonização, fincou a concepção de tecnologia no processo histórico atrelada hegemonicamente ao tecnocentrismo, a concentração de poder e exploração de territórios, perpetuando um desenvolvimento insustentável, tanto do ponto de vista social, quanto ambiental, utilizando conceitos de tecnologia envolto de mitos e exploração do lucro absoluto (Hui, 2020).

Nas culturas não-europeias, o desenvolvimento social de tecnologias não se restringiam ao conhecimento técnico de ferramentas ou de máquinas, e privilegiava o reconhecimento da relação do humano com a natureza como essencial para a construção de técnicas e instrumentos no desenvolvimento histórico dessas sociedades. O autor Yuk Hui (2020)², elucida que a mundialização do capital

² Yuk Hui é um jovem filósofo, professor e pesquisador Chinês, que defende uma visão renovada da relação entre tecnologia e cultura, uma relação que ele resume mediante a noção de “cosmotécnica” e também da “tecnodiversidade”. Em seu livro intitulado *Tecnodiversidade*, lançado em 2020, a editora Ubu ao apresentar o livro, resume precisamente as perspectivas do autor: “o livro reúne os principais textos do filósofo da tecnologia, Yuk Hui, uma das figuras mais influentes no debate sobre tecnologia, inteligência artificial e o que ele chama de “cosmotécnicas”, tecnologias desenvolvidas em contextos locais, particulares, que conteriam as saídas para a atual crise ecológica, política e social mundial. A tecnologia foi sempre pensada como um conhecimento universal, resultado do processo de superação da dependência do homem de seus órgãos. Não há uma única tecnologia, mas sim uma tecnodiversidade – uma multiplicidade de cosmotécnicas que diferem umas das outras em seus valores, epistemologias e formas de existência. A superação da conjuntura atual, marcada por uma

reverberado pelos processos coloniais, só foi possível pelo apagamento histórico de outras formas de construção e utilização de técnicas e ferramentas, que ele denomina como uma negação à diversidade de cosmotécnicas³, pela imposição das tecnologias modernas (tecnicistas) da Europa Ocidental, um movimento de globalização unilateral, dominador, que impõe a universalização de “epistemologias particulares em nome de uma hegemonia cultural vendida como global, apagando suas origens locais e as demais epistemologias” (Santana; Silveira, 2021, p. 02).

Sem dúvida, a habilidade ou inabilidade de as sociedades dominarem a tecnologia, em especial, aquelas tecnologias que são estrategicamente decisivas em cada período histórico, traça seu destino a ponto de podermos dizer que, embora não determine a evolução histórica e a transformação social, a tecnologia (ou sua falta) incorpora a capacidade de transformação das sociedades, bem como os usos que as sociedades, sempre em um processo conflituoso, decidem dar ao seu potencial tecnológico (Castells, 2002, p. 44).

Consideramos aqui que, para aprofundarmos as condições de consolidação de uma perspectiva hegemônica (eurocêntrica) da tecnologia no sistema capitalista, é necessário retornar a algumas questões relacionadas às transformações no mundo do trabalho moderno. A Revolução Industrial ocorrida na Inglaterra no séc. XIX, gerou novas características para a produção e reprodução social, com valores políticos e ideológicos intrinsecamente ligados à ordem exploratória classista do capital, a adesão de máquinas para o trabalho nas fábricas trouxe aos trabalhadores “o temor dos efeitos potencialmente destrutivos da tecnologia sobre os postos de trabalho, simbolicamente representado pelo movimento ludista inglês⁴” (Graglia; Huelsen, 2020). Essas transformações no modo de produção, tiveram papel influente sobre o curso do desenvolvimento do capitalismo e de técnicas ainda mais avançadas (*Ibidem*).

crise ecológica e moral, depende de uma política de decolonização em benefício de uma pluralidade de cosmotécnicas que poderão contribuir para a criação de novos futuros tecnológicos.”

³ Conceito criado pelo próprio autor para designar a unificação da ordem moral e da ordem cósmica por meio de atividades técnicas (Hui, 2020).

⁴ O movimento Ludista ou Ludismo, foi um movimento social da classe operária ocorrido na Inglaterra entre os anos de 1811 e 1812. Os ludistas eram operários têxteis e artesãos que protestavam contra os avanços tecnológicos ocorridos na Revolução Industrial, e a substituição do trabalho humano por máquinas. Um dos principais marcos do movimento ludista se deu pelas destruições de equipamentos e máquinas das fábricas. Para o movimento, o avanço das tecnologias era o motivo do desemprego e das péssimas condições de trabalho que se apresentavam na época.

A análise marxista explica que o capital possui um caráter destrutivo intrínseco à sua existência, por isso, as “crises não são apenas inerentes ao capitalismo, mas também são necessárias ao seu funcionamento normal, na medida em que permitem, na fase posterior, um novo ciclo de crescimento da produção de valor” (Lima, 2010, p. 88). Dessa forma, impulso fundamental que mantém em funcionamento o capitalismo advém dos novos bens de consumo, dos novos métodos de produção ou transporte, dos novos mercados, e das novas formas de organização produtiva criadas pela empresa capitalista (Graglia; Huelsen, 2020).

Os contextos de guerras, crises econômicas e políticas ao longo do curso da história moderna e contemporânea ocidental, fortaleceram a concepção hegemônica do uso da tecnologia. Nesse sentido, a adesão de maquinários no processo produtivo representou, majoritariamente, a substituição de trabalho humano por trabalho de máquinas, sobre o pressuposto econômico de redução de custos de mão de obra, mais eficiência e rapidez de processos, menos gastos e maiores retornos lucrativos.

Portanto, a fórmula da maquinaria é: não a diminuição relativa da jornada individual de trabalho – jornada esta que é parte necessária da jornada de trabalho –, mas a redução da quantidade de trabalhadores, isto é, das muitas jornadas paralelas, formadoras de uma jornada coletiva de trabalho, fundamental à constituição da maquinaria. Em outros termos, uma quantidade determinada de trabalhadores é posta para fora do processo de produção e seus postos de trabalho extintos como sendo, ambos, inúteis à produção de mais-trabalho. Tudo isso abstraindo da eliminação daquelas especializações surgidas mediante a divisão do trabalho de onde resulta, por consequência, uma depreciação da própria capacidade de trabalho. O trabalho passado juntamente com a circulação social do trabalho, são apreendidos como meios de tornar supérfluo o trabalho vivo. (Marx, 1994, p. 106 *apud* Araújo, 2022, p.23)

Os avanços das transformações tecnológicas na sociedade capitalista não ocorreram por acaso, ou por mero produto do desenvolvimento social do capitalismo no mundo. Faustino (2021) elucida que,

A industrialização, no final do século XVII, quanto a fase imperialista de desenvolvimento capitalista, ao final do século XIX e início do século XX, tiveram nas colônias condições fundamentais de existência. Não existiria indústria têxtil britânica sem a obtenção de matéria prima oriunda da produção escrava nas plantações coloniais de algodão, no sul dos EUA e outras colônias. Do mesmo modo, a fase imperialista da produção capitalista teria sido inviável sem a obtenção de novos mercados consumidores e fornecedores exclusivos de matéria prima e superexploração da força de trabalho. A colonização não apenas ampliou os níveis de acumulação de capitais nos centros capitalistas, como também

lhes garantiu válvulas econômicas e sociais de escapes para as contradições de classe nos centros europeus. (Faustino, 2021, p. 80)

Além disso, as mudanças no modo de produção posteriormente ocasionadas podem ser visualizadas a partir de seis momentos históricos, propostos por Schumpeter (1997) como ondas de inovação. Para o autor, as modificações no modo de produção capitalista “depende da ocorrência de outra onda de inovação tecnológica. Esta alternância entre prosperidade e recessão, é vista como parte do processo maior de desenvolvimento econômico” (Schumpeter, 1997 apud Graglia; Huelsen, 2020).

Nessa análise, a primeira onda de inovação é reconhecida pela Revolução Industrial, com a invenção da máquina a vapor, a expansão da utilização de energia hidráulica e da indústria têxtil (Graglia; Huelsen, 2020) que, como citado por Faustino (2021), só ocorreu pela matéria-prima oriunda da produção escrava das plantações de algodão nas colônias britânicas.

A segunda onda, datada nos anos 1800, difundiu o crescimento das tecnologias de transporte e comunicação (destacando-se o telégrafo, o navio a vapor, produção de aço em escala industrial) (Graglia; Huelsen, 2020) que, também, só foi possível devido à colonização, e a apreensão de conhecimento e técnicas de países como Egito e Gana pois, eram povos que originariamente manuseavam e possuíam técnicas avançadas de fundição de minerais.

Enquanto a terceira onda é reconhecida pelo desenvolvimento da eletricidade, do motor a combustão interna, de produtos químicos e das primeiras tecnologias de comunicação (telefone, rádio), entre o final do século XIX e primeira metade do século XX (id.). E os processos de inovação subsequentes, chamados de quarta e quinta onda, são datados da metade do século XX até a contemporaneidade, intrinsecamente ligados ao crescimento e a adesão social às tecnologias de informação e comunicação, principalmente, a partir do advento de sistemas de software, e hardware como computadores, celulares, da internet e serviços de geolocalização (GPS).

Por último, a sexta onda, datada nos dias atuais, tem aprofundado os conhecimentos e uso da Inteligência Artificial, com efeitos alavancados pela digitalização e pelo aumento exponencial do poder computacional (Graglia; Huelsen, 2020).

Essa construção histórica, consolidou as perspectivas hegemônicas da tecnologia mundialmente, tanto em relação à concepção técnica quanto em relação à concepção ideológica/cultural. Na perspectiva hegemônica, a tecnologia é vista como algo neutro, autônomo, objetivo e determinante, que avança de forma linear e progressiva, e tende a enfatizar o crescimento econômico, o desenvolvimento tecnológico contínuo e a maximização dos lucros como objetivos fundamentais. Essa visão tende a desconsiderar as complexidades das relações sociais, culturais e políticas que moldam a tecnologia, bem como ignorar ou minimizar as desigualdades sociais, as preocupações ambientais, os riscos à privacidade, e a participação popular.

Os projetos de exploração e dominação intrínsecos à hegemonização da tecnologia correspondem ao que Faustino e Lippold (2022) denominam por colonialismo digital. Nesse contexto, o apagamento epistemológico da perspectiva contra-hegemônica da tecnologia, assentado pela colonização, constituiu no âmbito do conhecimento científico, ferramentas de extrema importância para a legitimação e reafirmação da concentração de poder, exclusão e exploração humana. No atual contexto, países colonizados de capitalismo tardio (Behring, 2018), também denominados de terceiro mundo ou subdesenvolvidos, como o Brasil, ocupam o papel de exportadores de matéria-prima natural, enquanto território de exploração de mão-de-obra humana barata, manipulação de dados⁵ e importação de tecnologias estrangeiras⁶ (Faustino; Lippold, 2022).

Diante desse quadro, mais uma vez, os países do terceiro mundo e as chamadas populações off-line resumem-se a territórios abertos, tanto à exploração de dados quanto à exportação de tecnologias. Assim como antes sob o antigo colonialismo, mas agora sob novas dimensões, esses territórios são disputados pelo imperialismo tecnológico, não apenas a partir

⁵ Essa manipulação de dados está construindo processos políticos inéditos. Elucidando o contexto brasileiro, o advento da Fake News está demonstrando a fragilidade democrática no país. Em 2018, o processo eleitoral no Brasil sofreu uma massiva propagação de notícias falsas, perpetuadas desreguladamente, com ajuda de algoritmos dos sites de redes sociais importantes, como o Facebook, WhatsApp e o Twitter. (Lobo; Conceição, 2019)

⁶ É interessante fazermos uma ligação com o processo articulado do Golpe de 2016 contra a Presidenta Dilma Rousseff, que teve forte influência e contribuição do mercado internacional. O contexto era favorável para uma autonomia nacional diante a economia mundial, o qual, o Brasil crescia exponencialmente na exportação de ciência e tecnologia - um dos fatores principais para a identificação de desenvolvimento econômico de um país - se destacando como mundialmente, sendo um dos líderes na América Latina. Este fato gerou forte tensão internacional na ameaça da descentralização de poder no eixo Europa-EUA.

Sobre esse fato histórico, recomenda-se a leitura do livro *O Golpe de 2016: Razões, Atores e Consequência*, organizadores Luiz Antonio Dias e Rosemary Segurado.

da introdução de seus produtos, mas, sobretudo, na influência direta e indireta sobre a forma que os governos e a política local operam através, de um lado, da coleta e monitoramento de dados e identificação de padrões, mas também da influência sobre eleições e acontecimentos políticos de modo a moldar padrões globais que sirvam aos seus modelos de negócios. Um trágico exemplo disso é a política industrial do Governo Brasileiro diante da guerra fria comercial entre EUA e China em torno das tecnologias do chamado 5G, em que o Brasil não tem protagonismo algum, exceto na escolha dos novos “colonizadores digitais (Faustino, 2021, p.87).

Importante reafirmar, que países que foram colonizados não usufruem do mesmo gozo tecnológico que países colonizadores e europeus. Dado que, para expansão dessas ondas econômicas de inovação, o sistema do capital reafirma e aprofunda concentração de poder e dominação, tanto social e territorial, quanto epistemológica. A produção de conhecimento no capitalismo, com especializações e divisões entre áreas de saber, são também estratégicas na valorização do lucro absoluto. Essas subdivisões dificultam a apreensão da totalidade, elaborando historicamente, produções teórico-científicas baseadas no determinismo e fatalismo histórico. Assim, as dimensões sociais, naturais e econômicas não se interligam, produzindo conhecimentos frágeis sob um fetiche do determinismo tecnológico, que chamaremos mais adiante como “mito da tecnologia irregular”, consistindo exatamente no fato de tomar a tecnologia como força autônoma das relações sociais, das relações, portanto, de poder e de classe (Frigotto, 2009).

Nesta perspectiva, é importante salientar o processo de pesquisa e desenvolvimento acadêmico em ciência e tecnologia na realidade nacional. Há um movimento massivo de cooptação dessas pesquisas por empresas e corporações capitalistas. O déficit de investimento estatal nas pesquisas científicas, somado ao exponencial desmonte da política de educação pública no país⁷, tem contribuído para que esse conhecimento não retorne à sociedade:

É nesse registro que se situam as atuais políticas científicas e tecnológicas de incentivo à inovação que propõem a reestruturação geral dos sistemas nacionais de ciência e tecnologia para a produção de conhecimento comercial (Garcia, 2014, p. 256).

⁷ Atualmente, o Brasil é o 13º do ranking mundial em pesquisa científica (Dellagostin, 2021), as quais, 95% são produzidas por universidades públicas (Moura, 2022), em contraponto, recentemente foi estabelecido pelo governo federal em 2021, o corte orçamentário de mais de R\$1bi, alterando substancialmente a política de educação e pesquisa no país.

No caso brasileiro, hegemônico pelo pressuposto mercadorizado da tecnologia, identifica-se a necessidade de elaboração de estratégias que rompam com esses processos inibidores da socialização da produção de conhecimento, enquanto tentativa de construção de uma perspectiva desmercadorizada do uso da tecnologia, a partir de conhecimentos múltiplos e interdisciplinares, interligados em um direcionamento crítico e ético. Para isso, há urgência em descentralizar e socializar o conhecimento sobre esta área, que majoritariamente é dominada por leituras econômicas e tecnicistas, priorizando determinadas áreas do conhecimento, em detrimento de outras, sobretudo, as das ciências humanas e sociais.

A questão, portanto, é como incorporar tecnologia no pensamento e estratégia política sem tratá-la como externa às relações sociais nem cair na dicotomia tecno-utópica versus tecno-cética. Em muitos casos, o problema é que tecnologias úteis e potencialmente emancipadoras estão aprisionadas em um invólucro capitalista, otimizadas de forma a maximizar o lucro privado em vez de maximizar a riqueza social (Frase, 2015).

Entende-se que conjugado, produzido e reproduzido a partir de uma sociabilidade capitalista, é extremamente limitante elaborar novos objetivos sociais no uso e prática dos sistemas tecnológicos. Contudo, a própria dimensão contraditória do sistema tecnológico nos permite reconhecer que, conceitos e metodologias estão surgindo sob uma tentativa estratégica de reapropriação desses sistemas. Nessa proposta de reapropriação social do uso da tecnologia, retomamos os pensamentos do autor chinês Yuk Hui (2020), para reafirmar a necessidade de “refletir sobre como nos reapropriar da tecnologia moderna por meio da reflexão sistemática e da abordagem da questão das epistemologias e das epistemes”.

A maneira como vemos a tecnologia enquanto força exclusivamente produtiva e mecanismo capitalista voltado ao aumento da mais-valia nos impede de enxergar seu potencial decolonizador e de perceber a necessidade do desenvolvimento e da manutenção da tecnodiversidade (Yuk Hui, 2020, p.57).

Para o autor, a tecnodiversidade é uma proposta de reorganização dos processos tecnológicos na sociedade, no qual, “em vez de aceitarmos o conceito antropológico universalizante⁸ (hegemônico e colonizador) de técnica como

⁸ Na verdade, nunca houve universalismo (não até agora, pelo menos), mas apenas uma universalização (ou sincronização) – um processo de modernização possibilitado pela globalização e pela colonização. [...] O processo de universalização funciona de acordo com diferenças de poder: o

inquestionável, deveríamos conceber uma multiplicidade de técnicas caracterizada por diferentes dinâmicas entre o cósmico, a moral e o técnico” (Yuk Hui, 2020, p.57).

Nesse sentido, reconhece-se que, “[...] a tecnologia não é propriedade neutra ligada à eficiência produtivista, e não determina a sociedade, da mesma forma que esta não escreve o curso da transformação tecnológica” (Oliveira, 2001, p.101).

É possível identificar nesse processo desmercantilizador em potencial do uso da tecnologia, a necessidade de criação de políticas públicas que assegurem condições materiais para execução de transformações digitais que priorizem o desenvolvimento social e, amplie as perspectivas críticas diante o uso social da tecnologia, reconhecendo portanto, visões técnicas e metodológicas plurais, em prol de uma tecnologia diversa, universal e desmercadorizada.

1.2 O MITO DA TECNOLOGIA IRREGULÁVEL

O mito da tecnologia irregular, se refere a identificação de uma tecnologia autônoma, a-histórica, que não expressa as dimensões políticas, culturais, classistas e contraditórias, que portanto, não visualizam o trabalho vivo - intelectual e manual - das pessoas que a materializam. O mito da tecnologia irregular, se configura sob a égide do sistema capitalista, em que, a tecnologia é hegemonicamente reduzida a uma racionalidade instrumental, “sendo marcada pela abstração da possibilidade de reflexão crítica e pela redução das formas de objetivação humana a meras técnicas” (Veloso, 2010, p. 523). Nesse contexto, a cultura tecnológica é naturalizada e valorizada em detrimento de outras dimensões como a política, social, cultural e econômica.

O caráter a-histórico da perspectiva irregular dos processos tecnológicos, lhe conferem uma dimensão fetichizada/alienada descolada dos processos e das relações sociais. Este processo de separação das atividades e de opacidade das relações sociais, segundo Lévy (1999), potencializa e constitui o mito da impossibilidade de regulação da tecnologia, de modo a negá-la como expressão e resultado das capacidades humanas. Para Marx (2011), uma das características

poder tecnologicamente mais forte exporta conhecimento e valores para o mais fraco e, como consequência, destrói interioridades. [...] O processo de universalização tem sido amplamente unilateral e reduz o pensamento não ocidental a mero passatempo (Hui, 2020).

fundamentais na legitimação da forma de produção e reprodução social do sistema capitalista, localiza-se exatamente nesta dimensão fetichizada das relações sociais.

Nessa concepção :

[...] encontra-se um conjunto de estudos que toma as tecnologias (especialmente de comunicação), ora como divindades libertadoras, ora como demônios autônomos, manipuladores e usurpadores das mentes e almas dos pobres usuários adictos. O argumento aqui assumido é que ambas as posições são mistificações fetichizadas. Para Karl Marx, o fetichismo ocorre quando a mercadoria e as leis econômicas deixam de ser vistas como produtos das relações sociais e passam a ser encaradas como entidades universais e a-históricas ou dotadas de vida e intencionalidade própria. Ocorre que o fetiche não se reduz à naturalização da exploração, expressa-se, também, pela aceitação do mito da neutralidade ou incontrolabilidade – seja salvadora ou amaldiçoadora – da tecnologia, como se ela própria não fosse fruto de relações sociais historicamente determinadas que as projetam de acordo com determinadas finalidades políticas, culturais e econômicas (Faustino, 2021, p. 74).

As possibilidades de expansão da comunicação, compartilhamento de culturas, mobilização social, trazida pelo avanço da tecnologia, tem sido limitada pelas demandas mercadológicas, que acabam por se apropriar das ferramentas tecnológicas para cooperar com a exclusão macroeconômica entre países desenvolvidos e países subdesenvolvidos, como também, na concentração de poder entre classes sociais. Dado isso, o descompasso entre o desenvolvimento tecnológico-científico e desenvolvimento social segue dicotomizado e em passos largos (Maciel; Fernandes, 2011).

Para uma concepção desmistificadora da tecnologia irregular, é necessário compreender a tecnologia como um meio (mediação) e não como fim, tentando romper com a perspectiva de um “ser” que transcende a própria sociabilidade. Nesse contexto, é preciso entender o uso da tecnologia, enquanto uma construção histórica definida pelas relações de produção e reprodução social que está inserida.

Como instrumento concebido a partir das necessidades sociais, a tecnologia corresponde aos objetivos que lhe são dados; como produto do trabalho físico e intelectual humano, a tecnologia reflete valores políticos, culturais, morais e econômicos da sociedade em que está inserida. Assim, podemos afirmar que a maneira como a tecnologia está inserida e se objetiva nas relações sociais é produto e consequência do modo de produção e reprodução social capitalista, e com isso,

representa e expõe as contradições estruturantes do próprio sistema e sua sociabilidade.

Faustino (2021,p.85) expõe que, “se é verdade que as tecnologias atuais permitem novas formas de controle político e econômico sobre hábitos, valores e comportamentos, também é verdade que esse controle é exercido por determinados sujeitos, identificáveis no tempo e no espaço”.

Nesse cenário, governos, empresas e populações mundiais estão demonstrando o caráter político em disputa diante a regulamentação das expressões da tecnologia na vida social. A dinâmica econômica posta pela adesão ao neoliberalismo predominante na economia global, tem por critério principal a competitividade, e nesse sentido, a velocidade dos avanços tecnológicos têm posto às administrações públicas os desafios de decidir quando, por que e até onde intervir e disciplinar essas inovações, uma vez que essa política econômica possui imperativos universais da desregulação, privatização e redução da intervenção governamental nos processos econômicos (Baptista; Keller, 2016).

No ponto de vista macroeconômico caberia ao Estado, com seu poder regulatório e político, lidar com isso. Porém, via de regra, Estados são lentos e contraditórios. Tendem a ser atropelados pela rapidez das transformações que são impulsionadas pela avidez das empresas por lucros (Graglia; Figueiredo; Huelsen, 2020).

Nesse sentido, Baptista e Keller (2016) expõem que “o neoliberalismo está transformando os Estados em amortecedores situados entre as forças econômicas externas e a economia nacional; isto é, agências destinadas à adaptação das economias nacionais às exigências da economia global”. Pautando a realidade nacional, o Brasil nos últimos quatro anos (2018-2022) presenciou um grande aporte do governo federal para a difusão e crescimento de oligopólios empresariais internacionais. Sob o governo de Bolsonaro, o país viveu um colapso no Estado Democrático de Direito, em que a agenda neoliberal e ultraconservadora que estava em curso no país tornou insustentável a condição de acesso aos direitos sociais, crescendo exponencialmente as condições de vulnerabilidade social da população⁹.

⁹ As conquistas recentes de direitos básicos estruturadas na Constituição Federal de 1988, foram abruptamente destruídas pelo caráter de Estado mínimo assumido mais incisivamente nos últimos quatro anos do governo Bolsonaro. As contrarreformas trabalhista e previdenciária, as tentativas de privatização das principais empresas estatais, efetivadas pelo governo ilegítimo de Temer e pelo ex-presidente da república, somado a instauração do congelamento de gastos públicos por vinte anos pela EC 95/2016, reforçaram o crescimento exponencial da pobreza, miséria e desemprego no país,

Articulada a esse contexto político, é interessante registrar/observar nesse período histórico, a ampliação dos serviços públicos digitalizados; claro, a condição de distanciamento social instaurada pela COVID-19 aprofundou esse processo, todavia, já estava fundamentalmente em curso, como demonstraremos a seguir.

1.3 GOVERNO DIGITAL NO BRASIL

A governança digital¹⁰ no Brasil, expandiu-se diante uma historicidade de disputas político-ideológicas do Estado brasileiro. A propulsão da expansão do governo digital na realidade nacional, é datada desde a década de 90, momento histórico em que o Estado¹¹ se redefiniu a partir das demandas neoliberais que se apresentavam para os governos mundiais, ao mesmo tempo em que estava se consolidando o sistema democrático no país. É nesse marco temporal que se observa o avanço das tecnologias digitais, acrescido ao contexto de redemocratização do Brasil e as perspectivas de intervenção do Estado junto à participação e controle social da população elencados pela Constituição de 1988. As iniciativas de construção de um governo digital estruturaram-se desde então sob o discurso de modernização, maior eficiência operacional e administrativa dos serviços prestados, e ampla potência das tecnologias digitais na divulgação e transparência

chegando ao índice 14,6% de desempregados no primeiro trimestre de 2021, atingindo 14,8 milhões de pessoas (IBGE, 2021), com o retorno do país ao Mapa da Fome em 2020 (Guedes, 2022).

¹⁰Segundo Diniz et al. (2009), “dentro de uma perspectiva histórica e temporal, pode-se afirmar que a expressão governo eletrônico, ou e-gov, começou a ser utilizada com mais frequência após a disseminação e consolidação da ideia de comércio eletrônico (e-commerce), na segunda metade da década passada (Diniz, 2000; Lenk e Traunmüller, 2002) e, a partir daí, ficou completamente associada ao uso que se faz das TICs nos diversos níveis de governo.”

¹¹ “No Brasil, as políticas de gestão pública ganharam uma ênfase especial a partir da década de 90, no escopo das reformas preconizadas pelo movimento da Nova Gestão Pública no mundo. Estas políticas e a agenda de modernização da administração pública, concentraram-se no país em alguns tópicos: 1) na alteração das relações trabalhistas no âmbito do poder público, com velhos desafios como consolidação do sistema de mérito, aprimoramento do sistema de carreiras, profissionalização do funcionalismo e outros novos, tais como o contínuo desenvolvimento de novas competências, alinhamento salarial com o setor privado, gestão de estruturas de incentivos dinâmicas, gestão do processo de flexibilização da força de trabalho; 2) na arquitetura organizacional, a implementação de novas estruturas e arranjos institucionais (convivendo com antigas), sendo buscadas formas de viabilizar autonomia, controles, flexibilização, resultados, contratualização; 3) no processo de planejamento e execução orçamentária, e na obtenção de informação gerencial, tais como indicadores de desempenho, discussão pública e descentralizada do orçamento, integração curto-longo prazo, qualidade do gasto público; 4) em implantação de mecanismos de controle e auditoria do gasto público, tais como as de controle interno – qualidade do gasto, eficiência da máquina, legalidade da Despesa, combate à corrupção, transparência no gasto e mecanismos de controle sistemático; [...]” (Cunha; Miranda, 2013, p. 548)

no processo de acesso à informação (Diniz *et. al*, 2009). Todavia, a crescente e contínua adesão ao neoliberalismo pelo Estado brasileiro, redefiniu e transformou as características dessa proposta.

Contraditoriamente, no Brasil, o progresso científico e tecnológico tem se ampliado e, com isso, mostrado a sua eficácia em criar novos bens e serviços. Nesse processo não vem sendo atendida a necessidade básica de ampla camada da população e tampouco questionado os impactos sociais, ambientais o que, muitas vezes, resultam no aumento da degradação do meio ambiente e da exclusão social (Maciel; Fernandes, 2011, p. 147).

Desta forma, a tecnologia como produção humana, atravessada e constituída no contexto das relações sociais e dentro de seu desenvolvimento histórico (Maciel; Fernandes, 2011), tem sido direcionada no neoliberalismo a estruturar-se a partir do lucro absoluto, captação/controlado de dados, e concentração de poder entre as grandes empresas, fragmentação e flexibilização do trabalho, elucidando dinâmicas de reprodução da vida social ainda mais complexas como o processo *uberização* do trabalho e as características do capitalismo de vigilância¹² em curso.

Essas dinâmicas, foram aprofundadas e explicitadas durante a pandemia de Covid-19 no Brasil, e as diversas mudanças acarretadas pelo contexto de distanciamento social. Essa condição não só afetou diretamente a qualidade dos serviços públicos e privados prestados, como também forçou profissionais a utilizarem de ferramentas e instrumentos que se adequassem ao momento.

Sendo assim, plataformas digitais foram muito importantes para a garantia da disponibilização dos serviços públicos e privados, e no cotidiano do Serviço Social. As redes sociais acabaram por abarcar (e isso como movimento global) as lacunas advindas do distanciamento social, e assim, não só indivíduos, como políticas e instituições públicas e privadas, dos diversos segmentos sociais, adotaram plataformas remotas de atendimento ao público.

A velocidade das transformações digitais na estrutura das políticas públicas brasileiras foi adensada pela pandemia, todavia, já estava avançadamente em curso diante grandes cortes de investimentos públicos efetivado com o teto de gastos

¹² Segundo Zuboff (2019): o capitalismo de vigilância reivindica de maneira unilateral a experiência humana como matéria-prima gratuita para a tradução em dados comportamentais. Embora alguns desses dados sejam aplicados para o aprimoramento de produtos e serviços, o restante é declarado como superávit comportamental do proprietário, alimentando avançados processos de fabricação conhecidos como “inteligência de máquina” e manufaturado em produtos de predição que antecipam o que um determinado indivíduo faria agora, daqui a pouco e mais tarde. Por fim, esses produtos de predições são comercializados num novo tipo de mercado para predições comportamentais.

consolidado pela PEC 95/16, trazendo uma disputa do fundo público “que diminuiu os recursos disponíveis para a realização de investimentos e, ao mesmo tempo, aumentou a pressão pela adoção de novas tecnologias poupadoras de recursos financeiros e mão de obra” (Lafuente *et. al*, 2021, p. 04). Dessa maneira, sob a égide do desfinanciamento, governos estaduais e municipais “não estavam preparados para uma transformação tão brusca na maneira de se relacionar com os cidadãos”¹³ (*Ibidem*). A falta de ferramentas adequadas nas instituições públicas, bem como, de capacitação e conhecimento profissional para a utilização dos mesmos, somado a baixa qualidade e estabilidade dos aplicativos e sites governamentais - que inicialmente, apresentavam velocidade e diagramações problemáticas quando utilizadas em dispositivos móveis -, consolidaram inúmeros desafios na garantia de direitos sociais.

Embora a pandemia tenha acelerado esse processo, anteriormente, em Fevereiro de 2019, o secretário especial de Desburocratização e Gestão do Ministério da Economia, Paulo Uebel, disse que o governo do presidente Jair Bolsonaro transformaria mil serviços públicos em atendimento digital (Dias, 2020). Segundo o próprio Ministro, essa transformação digital teria por objetivo “tornar a vida do cidadão mais fácil e gerar economia de tempo e de recursos para o governo” (*ibidem*).

Esta lógica produtivista por trás do processo de transformação digital insere como prioridade nas cidades o desenvolvimento econômico, para depois se pensar em ações que visem ao bem-estar social. Ou seja, há uma tendência a ações com um foco mais competitivo e menos ações que visem a coletividade (Peck; Tickell, 2002; Fariniuk *et al.*, 2020 *apud* Figlioli, 2021, p. 22).

Ignorando o processo de participação social, maturidade institucional, as particularidades dos governos regionais, e a necessidade de investimento público, a gestão federal de Bolsonaro incorporou um “choque de digitalização” na administração pública do país, utilizando da tecnologia como ferramenta de legitimação ideopolítica neoliberal e ultraconservadora.

¹³ Segundo Ribeiro *et. al* (2022): A tendência de menor digitalização de serviços em municípios de pequeno porte também foi evidenciada por estudo qualitativo realizado pelo Cetic.br|NIC.br entre prefeituras com menos de 20 mil habitantes (CGI.br, 2022a). Entre os resultados, destacou-se a maior oferta online de serviços informacionais do que transacionais, o que indica ser mais comum o uso das tecnologias digitais para a publicação de informações do que para a efetivação de transações relativas ao atendimento a cidadãos e ao acesso às políticas públicas. Cabe notar que, para ofertar serviços transacionais, é necessário que a prefeitura tenha uma infraestrutura tecnológica maior. Nesse sentido, o estudo ainda ressaltou que municípios de pequeno porte possuem baixas capacidades locais em TIC e apontou a frágil institucionalização e profissionalização da área de tecnologia de informação (TI), além da falta de recursos financeiros (CGI.br, 2022a).

Assim, houve a tentativa massiva de privatização de órgãos públicos fundamentais no desenvolvimento e regulação das tecnologias digitais no país (DIAS, 2020), bem como, a mercadorização de dados privados da população para grandes empresas de tecnologia, e os cortes incisivos nas políticas de desenvolvimento científico e tecnológico nacionais (Felice, 2021). Além disso, houve um processo de compartilhamento desregrado e livre de Fake News em redes sociais como Twitter, Facebook e Youtube, e nos próprios sites governamentais (principalmente durante a pandemia), utilizado para fortalecer o discurso negacionista diante as vacinas e o distanciamento social, como também, o caso recente de 8 de Janeiro de 2023, em que invadiram o Congresso Nacional na tentativa vergonhosa de destruição da democracia no país. Esses casos atestam o uso das tecnologias como instrumento de controle de massas e manipulação da opinião pública (Lobo; Conceição, 2019).

Atualmente, de acordo com a pesquisa GovTech Maturity Index de 2020, o país está entre os vinte países com mais serviços digitalizados no mundo, ficando à frente de países como Austrália, Canadá e Noruega (Russi, 2021). Essa mesma pesquisa demonstrou que o Brasil possui 70% dos serviços públicos federais disponíveis digitalmente, sendo o líder do continente americano nesta área. Segundo o Ministério da Economia (2021) só em 2019, 1,5 mil novos serviços públicos migraram para o ambiente virtual e, durante a pandemia, 68 milhões de brasileiros foram inseridos pelo governo no meio digital, consequências do advento de aplicativos governamentais como o Auxílio Emergencial, Carteira de Trabalho Digital, E-Título¹⁴. Em 2020, aplicativos federais ficaram no ranking dos cinco mais baixados no país, em sua maioria plataformas de acesso à benefícios de transferência de renda, disponibilizados pelo banco da Caixa Econômica Federal:

A liderança é do Caixa Auxílio Emergencial (Android, iOS) o aplicativo acumula em apenas nove dias de existência 39,4 milhões de downloads. Em segundo lugar na Google Play vem o Caixa Tem (Android), app do banco com interface conversacional voltado para o público de baixa renda. [...] O app agora soma 1,6 milhão de downloads – em fevereiro contabilizava menos de 100 mil. O app principal de mobile banking da Caixa (Android, iOS) também está sendo impulsionado e ocupa agora a quarta posição na Google Play. E em quinto lugar na loja de aplicativos Android aparece o app

¹⁴ Na plataforma digital do Governo Federal (gov.br), entre os serviços mais acessados estão a consulta do CPF, a busca de informação acerca da Carteira de Trabalho Digital e a emissão da certidão de regularidade fiscal (Brasil, 2022).

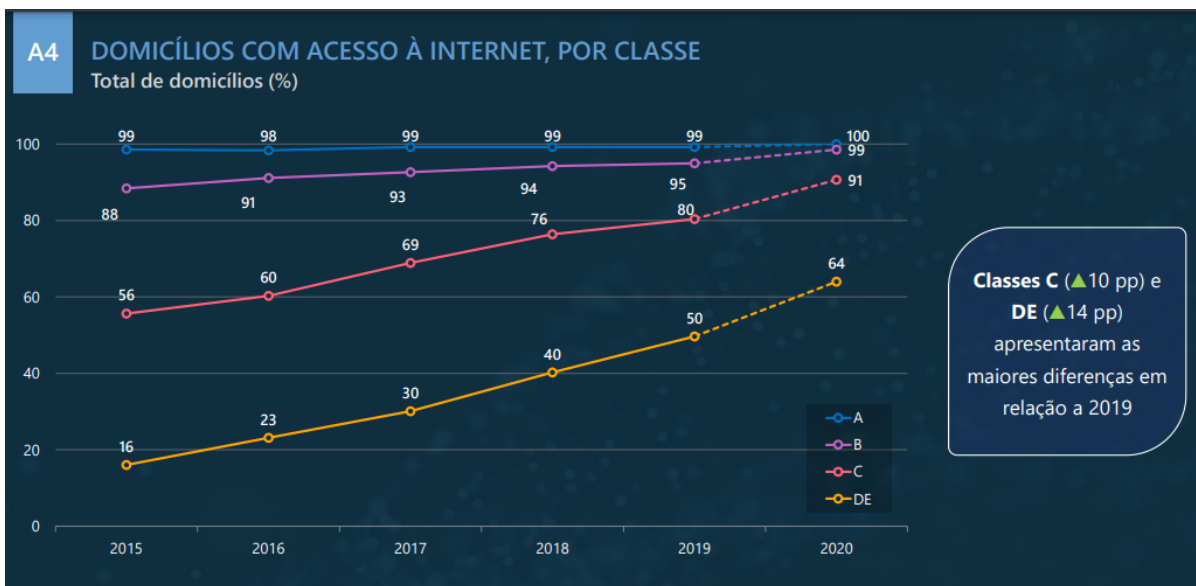
do Bolsa Família (Android). O único app que não é da Caixa infiltrado entre os cinco mais baixados do Brasil é o TikTok, de criação de vídeos curtos, hoje na terceira posição do ranking (Paiva, 2020),

Esse processo de digitalização de serviços públicos, elucidou demandas vincadas nas condições estruturais de disponibilização e acesso à políticas públicas, consubstancialmente ligadas a necessidade de maior investimentos em recursos humanos, ampliação de serviços de proteção social, de materiais básicos para o exercício profissional, da participação popular; com consequências perduradas mais incisivamente a partir de 2016 com o governo golpista de Michel Temer, e continuada na governança do ex-presidente Jair Bolsonaro.

Nesse contexto, os serviços públicos digitais no Brasil têm demonstrado contradições sistêmicas e históricas. Por um lado, materializado pela Lei nº 14.129/21 e fortalecido pela direção universalista da Constituição de 1988, o governo digital tem como princípios ampliar, efetivar, fortalecer, horizontalizar e desburocratizar o acesso às políticas sociais, controle social e maior efetividade da administração pública. Por outro lado, se esbarra na captação ultraneoliberal do Estado brasileiro intensificado após 2016, que recorre a utilização da tecnologia para o crescimento do mercado em detrimento do desenvolvimento social.

A adesão da população brasileira aos serviços públicos digitalizados é expressiva, desigual e crescente. A Pesquisa Sobre o Uso das Tecnologias de Informação e Comunicação nos domicílios brasileiros – TIC Domicílios, realizada em 2020 pelo Comitê Gestor da Internet no Brasil – CGI, demonstrou o aumento de residências com acesso à internet no Brasil, com divisões por classe. Os dados elaborados trazem o crescimento exponencial de domicílios com acesso à internet em todas as classes, desde de 2015 até 2020, ano que mais cresceu o acesso à internet por residências. Apesar de ser discrepante a porcentagem total de domicílios das classes A e B com acesso em relação às classes C e DE, a figura 1 a seguir exprime a ascensão das classes com menor renda ao acesso à internet no Brasil.

Figura 1 – Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação nos domicílios brasileiros - TIC Domicílios 2020.

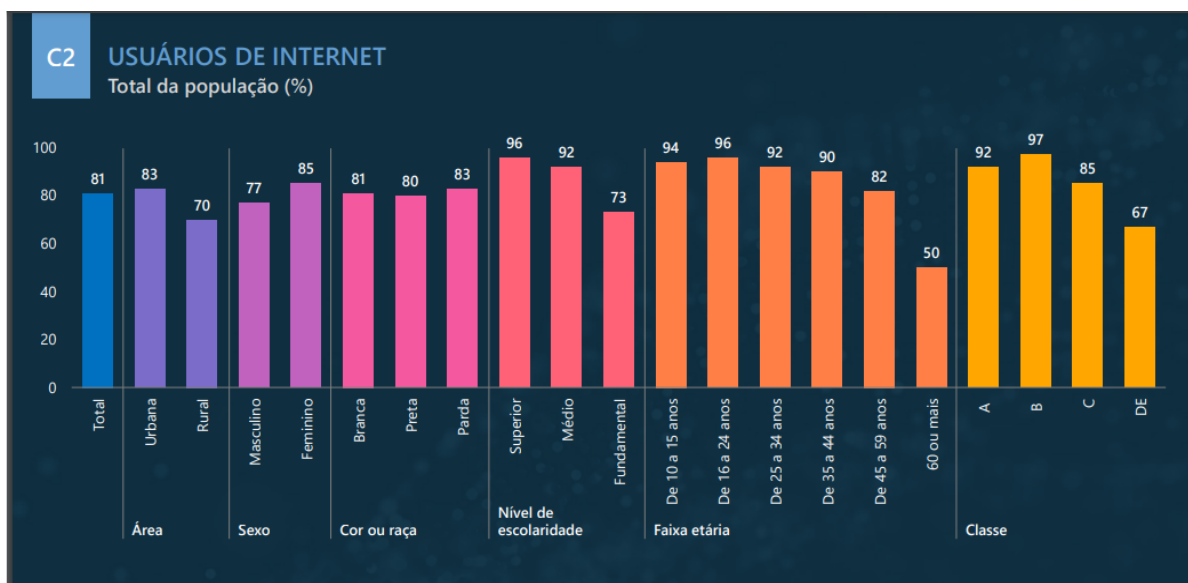


Fonte: CGI.br. (2021)

Diante disso, cabe ressaltar o crescimento mundial do uso das Tecnologias de Informação e Comunicação, no qual, países de terceiro mundo têm ocupado as cinco primeiras posições em rankings mundiais de pesquisas sobre quantidades de usuários da internet no mundo¹⁵. Ainda sobre a pesquisa realizada pelo CGI (2021), o total da população brasileira usuária da internet chegou aos 81% no ano de 2020, com números que expressam recortes de raça, gênero, região, faixa etária e escolaridade. Na figura 2 a seguir, os dados apresentam a maior presença de usuários pretos e pardos, gênero feminino, crianças, adolescentes e jovens, com superioridade nas áreas urbanas, nível de escolaridade superior, e nesse sentido, com maiores diferenças relacionadas às pessoas idosas e as áreas rurais.

Figura 2 – Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação nos domicílios brasileiros - TIC Domicílios 2020.

¹⁵ Segundo pesquisas da instituição Statista e Internet World Stats, nações como Índia, China, Brasil e Indonésia estão entre os cinco países com mais usuários da rede no mundo (Idem, 2022).



Fonte: CGI.br. (2021)

Desse modo, a utilização e o acesso das plataformas públicas digitais, possui centralização na população jovem, negra, urbana, com níveis de escolaridade médio à superior. Ademais, ainda que a grande maioria dos brasileiros sejam usuários da internet, as classes de baixa renda possuem acesso e ferramentas limitadas, fatos que influenciam diretamente nas condições efetivas de inclusão digital¹⁶. Segundo o Comitê Gestor da Internet no Brasil - CGI.br (2021), “o dispositivo celular se mantém como principal acesso à internet para a maioria dos brasileiros desde 2015”, do total de usuários da internet em território nacional, 64% acessam exclusivamente pelo celular.

Este processo, gera uma falsa impressão de inclusão digital, uma vez que a maioria da população acessa a internet para utilizá-la numa dimensão ainda superficial, referenciada principalmente pelo uso das redes sociais e aplicativos de mensagens instantâneas (CGI, 2021).

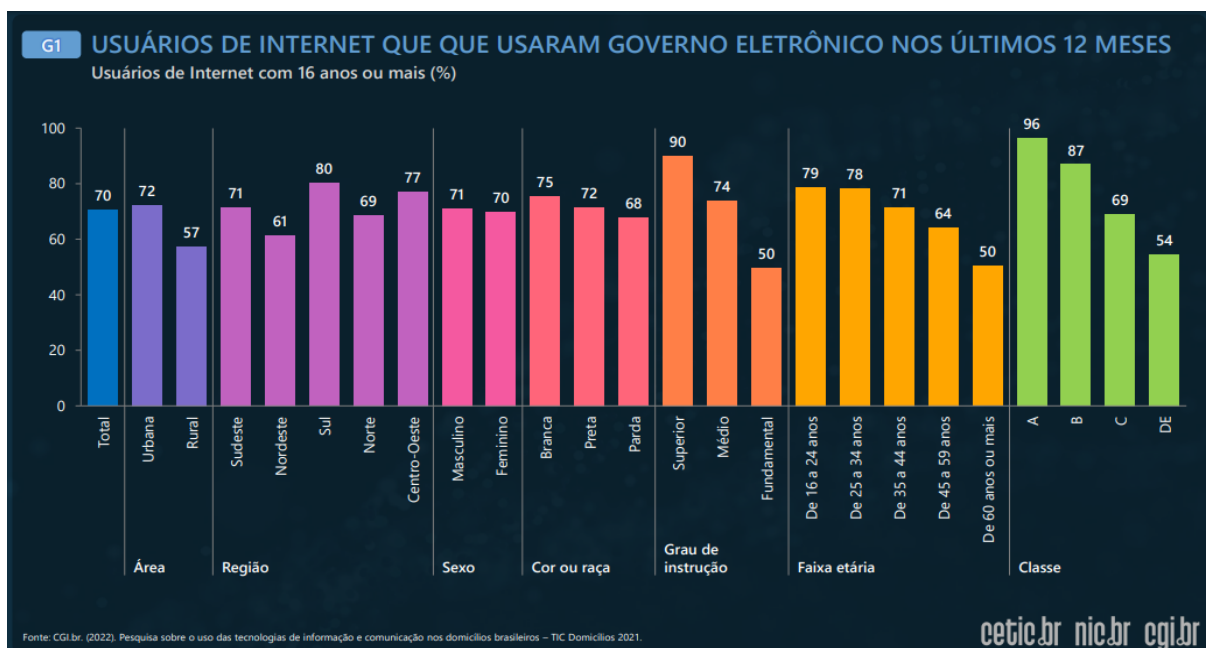
Ainda de acordo com a Pesquisa Sobre o Uso das Tecnologias de Comunicação e Informação nos domicílios brasileiros (2021), debruçando sobre o

¹⁶ “A inclusão digital como área de políticas públicas é recente, principalmente se comparada ao rol de outras políticas sociais, como saúde e educação, ou políticas de infraestrutura, como telecomunicações. Nesse contexto, enquanto conceito, a inclusão digital é alvo de disputa entre muitos significados. Além de definir um campo multifacetado, cujo elemento agregador é o foco nas novas tecnologias de informação e comunicação (TIC), entre as quais se destacam o computador, o celular e, marcadamente, a Internet, inclusão digital é um termo utilizado para adjetivar diferentes ações, programas e políticas públicas voltadas às TIC.” (Mori, 2011 *apud* Rosa, 2013, p.34)

ano de 2020, os usuários de internet que utilizaram algum serviço público do governo digital chegou aos 70% (figura 3), com números expressivos relacionados à classe, raça, região e grau de instrução. Isto significa que, 96% das pessoas da classe A, utilizaram serviços públicos de forma digital ao decorrer do referido ano, em contraponto a um pouco mais da metade da classe DE (54%) usufruíram dos mesmos (figura 3).

Essa diferenciação de utilização por classe social chama atenção, visto que em 2020, foi disponibilizado o benefício de transferência de renda Auxílio Emergencial (que posteriormente se transformou no Auxílio Brasil), por meio do Decreto nº10.661/21 instituído sob a emergência de enfrentamento da pandemia do Covid-19, no qual sua inserção obrigatoriamente digital, excluiu cerca de 20% das pessoas das classes D e E, que apontaram indisponibilidade de ferramentas e conexão estável de internet, como principais razões para o não acesso ao benefício (CGI, 2021; Carnellosi, 2022).

Figura 3 – Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação nos domicílios brasileiros - TIC Domicílios 2020.



Fonte: CGI.br. (2021)

Essas condições contraditórias interferem em toda a dinâmica de uso e acesso aos serviços públicos digitais. Pesquisas realizadas pelo Banco

Interamericano de Desenvolvimento – BID (2021), demonstraram que apenas um em cada seis brasileiros preferem utilizar os serviços públicos de forma on-line (BID, 2021 *apud* Stefano, 2021). Esse dado reforça a necessidade de se garantir o acesso e o uso dos serviços públicos de maneira híbrida, de modo que os serviços públicos digitais não substituam por completo a existência de serviços públicos presenciais.

Outra pesquisa que reforça essa compreensão diz que:

A proporção de pessoas que preferem ser atendidas por algum canal digital é de 60% (26% via páginas de internet e 24% por celular), enquanto 24% reportou preferir o atendimento presencial. Quanto maior a idade, mais alta a escolaridade formal e a renda, mais alta é a utilização das páginas de internet como principal meio para interagir com os governos. Nesse caso, o atendimento presencial previsivelmente demonstrou ser a forma de atendimento preferida entre a população de mais de 60 anos (34%), as pessoas com menos escolaridade formal (28%) e renda mais baixa (31%). Esses grupos da população reportaram mais preferência pelo acesso via celular, apresentando menos instrumentos para acessar os serviços públicos estaduais por meio de páginas da internet (como sites oficiais). Essa dissociação é relevante na medida em que a construção de páginas on-line com diagramação acessível para dispositivos móveis, assim como o atendimento via aplicativos (inclusive por meio de plataformas já existentes como o WhatsApp) tornam-se também essenciais para garantir o acesso dos grupos mais excluídos do mundo digital (Lafuente, 2021,p.24).

Essas análises refletem as complexidades que envolvem a efetivação dos serviços públicos digitais no Brasil. Nessa conjuntura, autores como Cunha e Miranda (2013, p. 545) elucidam que “o governo é um ator central na rede social de um país. Seus movimentos em relação ao uso de tecnologia e Sistema de Informação, ou a sua hesitação, têm implicações sociais relevantes”. Por essa razão , as transformações digitais adotadas pelo Estado, precisam estar articuladas diante as particularidades da realidade da população, de forma a identificar as demandas com reconhecimento das necessidades sociais e da ampliação das políticas públicas de inclusão digital, que pressupõe políticas de proteção e seguridade social, de maneira a contemplar a cidadania em sua dimensão ampliada.

Não se pode limitar o uso de tecnologias no governo a uma perspectiva gerencialista, onde se quer melhorar a eficiência da atuação do Estado na melhoria da prestação de serviços, no trato do cidadão como “cliente”. O conceito de e-governança pode e deve incluir a melhoria da eficiência e eficácia, mas a elas não se resume, é o exercício de uma nova forma e possibilidade de governar, com a participação de uma ampla rede de atores (Cunha; Miranda, 2013, p. 547).

Diante o exposto, identifica-se que a intervenção do Estado por meio da criação de políticas sociais é imprescindível para a garantia da qualidade e universalidade desses serviços públicos digitais, principalmente quando configurados sobre a prerrogativa de mediação digital para o acesso aos programas, projetos e benefícios.

As políticas públicas de inclusão digital caminham com estruturas pouco eficientes e efetivas, e são constantemente centralizadas na disponibilização de internet em espaços públicos, deixando de priorizar a demanda pelo conhecimento das ferramentas, instrumentos e sistemas digitais, a demanda pelo investimento em acessibilidade das plataformas públicas, bem como, equipamentos e capacitação para servidores públicos.

Deste modo, o governo digital tomou urgência no debate público sob a perspectiva da inclusão digital como questão de cidadania, trazendo a necessidade e os desafios da implementação de “uma política de universalização da internet no Brasil, com garantia de níveis adequados de qualidade e respeito aos direitos de informação, transparência, não discriminação e proteção de dados pessoais” (IDEC, 2022, p.02).

No bojo das tensões sociais entre sociedade e Estado, a construção de estratégias para o fortalecimento do direcionamento democrático e universal das tecnologias, acenderam discussões sobre o conceito e a possibilidade prática das Tecnologias Sociais¹⁷ (Maciel;Fernandes, 2011). Este conceito, incide sobre a urgência de tecnologias atenderem efetivamente as demandas da população, com ampla participação e controle social, com objetivos articulados diretamente na construção das políticas e plataformas referentes¹⁸. Além disso, o conceito e prática

¹⁷ A Tecnologia Social vem sendo discutida no Brasil, nesta primeira década do século XXI, por diferentes atores sociais, tais como organizações da sociedade civil, universidades, integrantes do governo, trabalhadores, entre outros, e vem se constituindo uma das respostas possíveis para o atendimento das demandas sociais. Há entre esses atores uma preocupação com a crescente exclusão social, a precarização e a informalização do trabalho, a violação dos direitos humanos e, também, a crescente compreensão acerca dos limites da atual política de ciência e tecnologia no país (Maciel; Fernandes, 2011, p.149).

¹⁸“Considerando os movimentos e iniciativas dos atores sociais que vem discutindo e disseminando as Tecnologias Sociais - TS destacamos a criação da Rede de Tecnologias Sociais - RTS no Brasil, onde foi gerado o conceito de TS da seguinte forma: ‘(...) produtos, técnicas ou metodologias reaplicáveis, desenvolvidas na interação com a comunidade e que representem efetivas soluções de transformação social’. A RTS é uma rede que reúne 786 organizações de todo país e do exterior, entre organizações não governamentais, centros de pesquisa, cooperativas, empresas, escolas de ensino médio, fundações e institutos, sindicatos, universidades e órgãos de governo nos níveis federal, estadual e municipal.” (RTS, 2007, p. 28 *apud* MACIEL; FERNANDES, 2011, p.151)

da democracia digital ou e-democracia¹⁹, surge como importante articulador teórico-metodológico com o objetivo de utilizar os recursos das tecnologias digitais como plataforma para o exercício da prática democrática (Cruz, 1999 *apud* Cunha; Miranda, 2013).

As políticas públicas, especificamente regulatórias do uso e prática dos sistemas digitais são recentes, duas legislações brasileiras estão no centro das pautas atuais: a Lei nº 14.129/21 que dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital²⁰, e a Lei 13.709/18 que dispõe sobre a proteção de dados pessoais da população. Ambas são legislações que introduzem o debate político e social de regulação do desenvolvimento dos serviços públicos digitais, como também da coleta, uso e segurança dos dados privados da população.

Estas leis estabelecem medidas regulatórias importantes, e expõem o debate em torno do conceito de cidadania digital (Cunha; Miranda, 2013). Necessariamente político, este conceito reverbera as complexidades trazidas pela extensão da política e sociabilidade nas plataformas, expondo não só a necessidade de políticas públicas de inclusão digital, como também o poder político de organização das classes²¹.

Diante disto, cabe ressaltar a Lei nº 14.533/23 sancionada pelo atual presidente Lula, que institui a Política Nacional de Educação Digital com o objetivo de “potencializar os padrões e incrementar os resultados das políticas públicas relacionadas ao acesso da população brasileira a recursos, ferramentas e práticas digitais, com prioridade para as populações mais vulneráveis” (Brasil, 2023). Essa legislação se estrutura e avança sobre importantes eixos de debate em torno do acesso democrático e universal à ferramentas tecnológicas, se debruçando sobre as demandas de *Inclusão Digital, Educação Digital Escolar, Capacitação e Especialização Digital e, Pesquisa e Desenvolvimento (P&D) em Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs)*.

¹⁹ “A expressão e-democracia, refere-se à ampliação da prática democrática utilizando as tecnologias de informação e comunicação. Envolve a comunicação entre Estado e cidadão (e a deste com o Estado) e, mais ainda, a comunicação entre todos os participantes do processo político. Trata de accountability, e vai além, na implementação da participação ativa do cidadão na elaboração, acompanhamento e controle das políticas públicas, suas práticas e resultados. Mais que o exercício de direitos, o ativismo no exercício pleno da cidadania” (Cunha; Miranda, 2013, p. 550).

²⁰ Esta é uma Lei importante para ser aprofundada nos diversos campos da política pública, pois discorre sobre os múltiplos fatores ligados à gestão pública no meio digital, inclusive serviços que podem ou não ser substituídos por plataformas.

²¹ Seja pela classe dominante, que se organiza mundialmente para utilizar dessas ferramentas para a fiscalização, manipulação, exploração, controle, e mercadorização de dados, como pela classe que vive do trabalho, que utiliza tanto para denúncias como na inovação nos modos de articulação e organização de movimentos populares.

O Brasil, historicamente, se destaca pelos altos níveis de desigualdades entre a população, retornando inclusive ao Mapa da Fome da ONU em 2020 (Guedes, 2022). Por isso, pensar as condições de apropriação de ferramentas e conhecimentos informacionais é de suma importância, principalmente em um contexto em que a tecnologia está se tornando prerrogativa para o acesso à políticas e serviços públicos no país. As estratégias de universalidade de acesso diante aos processos tecnológicos, devem estar inerentemente ligadas às diversas dimensões da vida social, pensando-as juntamente com políticas habitacionais, de segurança de renda, proteção social, educação e saúde.

Com isso, o avanço das tecnologias no Brasil está diante um campo de disputa complexo, desigual e contraditório, ainda com uma potência de transformação social enorme. Para tal, a implementação do Governo Digital no país, deve estar estruturada diante objetivos universalistas, preconizados pelo direcionamento democrático assegurado na Constituição Federal de 1988, também conhecida por a Constituição Cidadã.

Assim, os serviços públicos digitais disponibilizados precisam de acompanhamento e participação intersetorial e multidisciplinar na criação das plataformas e sistemas, com amplo controle social, na direção de fortalecer a cidadania e descentralizar o conhecimento científico, com vasto debate e visualização crítica das relações sociais, numa perspectiva de junção entre economia, política e sociabilidade, subsidiando a prática comprometida com a universalidade do acesso.

1.4 GESTÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DIGITAIS NO BRASIL

Neste item, será analisado o contexto político e social em que se insere a gestão dos serviços públicos digitais no Brasil durante os anos de 2016 a 2023.

Assim como já estabelecido, os serviços públicos digitais são serviços públicos disponibilizados por plataformas do governo digital²² (Leão, 2018; Roncaratti *et. al*, 2019; Prado *et. al*, 2021), que no âmbito da administração pública,

²² De acordo com a Lei 14.129/21, art; 4º, inciso IX, são consideradas “plataformas de governo digital: ferramentas digitais e serviços comuns aos órgãos, normalmente ofertados de forma centralizada e compartilhada, necessárias para a oferta digital de serviços e de políticas públicas.” (BRASIL, 2021)

utiliza de “soluções digitais para a gestão de suas políticas finalísticas e administrativas e para o trâmite de processos administrativos eletrônicos” (Brasil, 2021). Esses serviços públicos digitais respondem ao contato instantâneo dos cidadãos à informações públicas, certidões, declarações, documentos pessoais, como também, à processos para acesso a benefícios de transferência de renda e aposentadorias.

A principal fonte de estruturação do processo de digitalização de serviços públicos, se dá na apreensão e captação de dados públicos e privados, tanto de instituições quanto - e principalmente - dos cidadãos. Esses dados têm sido uma das matérias-primas para a construção desses serviços, por meio deles é possível articular demandas presentes e futuras da população. Em consequência disso, existe uma grande responsabilidade ética e social no uso e armazenamento de dados privados e públicos na esfera governamental. Essas informações são armazenadas com o pressuposto de atender às demandas da população de forma mais eficiente, transparente e rápida.

Nos últimos seis anos (2016-2022), houve um movimento contínuo de crescimento da disponibilização digital de serviços públicos e, na mesma proporção, diversos escândalos e práticas criminosas envolvendo a mercadorização dos dados privativos da população pelo governo brasileiro.

Em 2022, o então Presidente da República, Bolsonaro, negociou com a empresa SpaceX do americano bilionário Elon Musk para, segundo declarações do próprio ex-presidente, “ajudar a vigiar e monitorar a Amazônia” (Luca, 2022). Para isso, o governo brasileiro disponibilizaria dados públicos de mapeamento regionais, envolvendo todo o território da floresta; esta que é extremamente rica uns dos principais minerais utilizados para fabricação do carro elétrico da indústria Tesla, uma das principais empresas do oligopólio do bilionário. Além disso, o ex-presidente legitimou a tentativa de desestatização do Serviço Federal de Processamento de Dados (Serpro)²³, houve a abertura de licitação no valor de 245 milhões de reais para a contratação de empresas privadas prestadoras de serviços de armazenamento em nuvem, o que daria a essas empresas total controle e acesso a dados públicos de toda a população. Sob o controle de empresas privadas haveria

²³ Empresa pública de tecnologia formada por quatro mil sistemas de informação, incluindo Cadastro de Pessoas Físicas (CPFs), Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJs), operações de comércio exterior, cadastro de veículos e declarações de imposto de renda, entre outros (Guimarães, 2019).

grande risco de que interesses comerciais colocassem a segurança dessas informações em segundo plano (Lacerda, 2019).

Outro caso recente de mercadorização de dados privados pelo governo federal, foi protagonizado em 2020 pelo então Diretor do DATASUS, Jacson Barros²⁴. Após aderir serviços privados da Amazon Web Service²⁵ para o armazenamento dos dados do Sistema Único de Saúde, o diretor foi exonerado do cargo público e contratado pela empresa semanas depois. Esse caso veio a público a partir de uma denúncia exposta pela revista Brasil de Fato, e que atualmente está em processo de investigação pelo Tribunal de Contas da União diante do possível conflito de interesses. Este mesmo ex-diretor, já havia se envolvido em polêmicas ao lançar pelo DATASUS e Ministério da Saúde no auge da pandemia de COVID-19 no país, o aplicativo “TrateCov”, que recomendava o tratamento precoce para a doença com medicamentos comprovadamente ineficazes como Hidroxicloroquina e Ivermectina.

Estes exemplos demonstram como as estratégias da governança digital no Brasil, se alinham às perspectivas ultraliberais perpetuadas incisivamente entre os anos de 2018 a 2022, priorizando e elevando o mercado em detrimento do desenvolvimento social público e estatal.

No momento atual, sob a governança do presidente Lula, as tentativas de projetos de lei de regulação das ferramentas tecnológicas diante o desejo do fortalecimento e proteção da democracia brasileira e da cidadania, têm encontrado grande resistência por parte das grandes empresas de tecnologia no mundo. A PL 2630/20, intitulada Lei da Fake News é um grande exemplo disso, uma vez que estabelece normas relativas à transparência de redes sociais e de serviços de mensagens privadas, e responsabiliza os provedores pelo “combate à desinformação e pelo aumento da transparência na internet, à transparência em relação a conteúdos patrocinados e à atuação do poder público, bem como estabelece sanções para o descumprimento da lei” (Brasil, 2020).

²⁴ Jacson Barros foi diretor do DATASUS entre fevereiro de 2019 a agosto de 2021, durante o governo Bolsonaro.

²⁵ Amazon Web Services (AWS) é uma plataforma de computação em nuvem fornecida pela Amazon.com. É um conjunto abrangente de serviços de infraestrutura em nuvem, que inclui recursos de computação, armazenamento, banco de dados, análise, redes, inteligência artificial, aprendizado de máquina, segurança, Internet das Coisas (IoT) etc.

Outra importante ação do atual governo está sendo a estruturação do Ministério da Gestão e Inovação em Serviços Públicos, criado no início de 2023 pelo Decreto nº 11.345. O órgão é responsável pela gestão de pessoas, pela estruturação do governo digital e coordenação das estatais, tendo em sua composição instituições como o Arquivo Nacional e a DATAPREV. A criação desse Ministério representou a passagem de seis áreas que antes eram geridas pelo Ministério da Economia, entre elas, a administração do Governo Digital.

Esta mudança, expressa o esforço da atual administração pública com a priorização do desenvolvimento democrático das transformações digitais nos serviços públicos, bem como, a ampliação de campos de gestão estratégicos ao movimento de desmercadorização dos serviços públicos digitais no país.

Neste sentido, a ampliação desses campos estratégicos podem ser representadas pelo Decreto Nº 11.437 estabelecido neste ano, que aprova a estrutura regimental no Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos. Por meio deste, destacam-se órgãos de assistência direta e imediata ao Ministro de Estado da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos, como a Assessoria de Participação Social e Diversidade, e órgãos específicos e singulares, como a Secretaria Extraordinária para a Transformação do Estado e a Secretaria de Governo Digital:

Secretaria Extraordinária para a Transformação do Estado

Entre suas atribuições, estão a de promover estudos sobre a transformação do Estado, por meio de medidas sobre organização administrativa, servidores, empregados, tecnologia e prestação de serviços públicos; propor políticas para ampliação da capacidade estatal da Administração Pública federal, tendo em vista a ampliação da participação social, igualdade de gênero, étnica e racial, proteção dos direitos humanos e enfrentamento de desigualdades sociais e regionais. Também estará no escopo da Secretaria a proposição de novas maneiras de prestação de serviços públicos e de medidas para integrar a Política Nacional de Gestão do Patrimônio da União.

Secretaria de Governo Digital

Responsável pela formulação e implementação da Estratégia de Governo Digital da Administração Pública federal, pela transformação digital e simplificação de serviços públicos, e pela governança e compartilhamento de dados. Atuará no apoio à segurança da informação e proteção a dados pessoais, entre outras frentes, para ofertar novas tecnologias aos órgãos e entidades federais, além de promover ações de cooperação em governo digital com estados, municípios e o Distrito Federal.

Assessoria de Participação Social e Diversidade

Compete fomentar e articular as relações políticas do Ministério da Comunicação com os diferentes segmentos da sociedade civil; fortalecer e coordenar os mecanismos e as instâncias democráticas de diálogo e a atuação conjunta entre a administração pública federal e a sociedade civil; e estabelecer diretrizes e orientações à gestão de parcerias e relações governamentais com organizações da sociedade civil. Além disso, a chefe deve assessorar direta e imediatamente o Ministro de Estado, quanto às competências específicas do Ministério, na formulação de políticas e diretrizes para: a) a promoção da participação social e da igualdade de gênero, étnica e racial; b) a proteção dos direitos humanos; e c) o enfrentamento de desigualdades sociais e regionais (Brasil, 2023b)

Como sinalizado no item anterior do capítulo, as legislações que circundam a governança digital no Brasil se deparam com os desafios de se efetivarem em consonância com a constituição federal, que se funda na defesa intransigente da universalidade dos direitos sociais e da democracia. Esses desafios, entretanto, se complexificam à medida em que a execução dessas leis são condicionadas pelo invólucro social, econômico e política neoliberal, que expressam limitações e contradições estruturais no uso das tecnologias para serviços públicos.

As características que se assumem no processo de gestão pública circundam necessariamente dimensões políticas, sociais e culturais, intrinsecamente ligadas ao movimento histórico da sociedade. Dessa forma, a gestão de serviços públicos digitais é construída diante o desafio de elaborar “capacidades institucionais que permitam a participação ativa dos cidadãos não só nos debates sobre as opções de desenvolvimento tecnológico, mas também naqueles sobre o funcionamento e as implicações globais destas novas tecnologias” (Motta, 2021, p. 295).

No momento atual, espera-se que a prática da gestão esteja complexificada de modo a atender as particularidades das demandas que se consolidam na contemporaneidade nos serviços públicos e na efetiva cidadania. Diante um ideário e prática democrática, “a gestão social envolve a articulação de garantia de direitos por meio da ação das políticas públicas, a ampliação da noção de desenvolvimento social, o papel do Estado e a busca de uma nova forma organizacional” (Gonçalves; Kauchakje; Moreira, 2015, p. 133).

Deste modo, a implantação de serviços públicos digitais no Brasil, deve ser acompanhada de políticas públicas que garantam o acesso democrático e comprometido com a universalidade pelos cidadãos, bem como a proteção de dados

personais e a segurança da informação, considerando as desigualdades sociais e regionais na distribuição das tecnologias.

Nessa circunstância, um dos principais desafios relacionados à gestão dos órgãos públicos de tecnologia e inovação se refere à sua capacidade de natureza ética e política diante da criação das plataformas que disponibilizam os serviços públicos de forma digital. Dessa forma, no cotidiano das políticas de tecnologia e inovação, encontram-se os desafios de desmercadorizar e ampliar o acesso aos serviços públicos digitais no país.

CAPÍTULO II - O PAPEL DO SERVIÇO SOCIAL NA GESTÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DIGITAIS NO BRASIL

Este item discute o papel do Serviço Serviço Social na gestão de serviços públicos digitais no país, em torno de desafios e possibilidades que configuram a relação da profissão com as transformações digitais na administração pública. Parte-se da hipótese que a atuação do Serviço Social nesse âmbito, se centraliza no princípio de que “deve-se garantir o acesso às tecnologias para que o desenvolvimento de um ambiente tecnológico não desvincule os serviços públicos daquele seu objetivo de concretização dos direitos sociais à população” (Cristóvam *et. al*, 2020, p. 222), “trata-se, portanto, de um potencial estratégico, voltado para a consecução do projeto profissional, que confere prioridade à satisfação dos interesses dos(as) usuários(as)” (Velooso, 2010, p. 518).

Assim, diante da necessidade de articular a política e a economia na sociedade capitalista, e do desafio de fortalecer as políticas de inclusão digital, as concepções e legislações instituídas sob o direcionamento universalista, é que se introduz a urgência de debater a inserção de Assistentes Sociais na gestão de serviços públicos digitais no Brasil.

A gestão dos serviços públicos digitais no Brasil, refere-se à administração e organização dos serviços prestados pelo governo nas plataformas por meio das tecnologias digitais, que perpassa seu planejamento, elaboração, avaliação, e execução nos órgãos públicos designados para gerir os serviços públicos digitais.

Além de fazer parte do processo materializador das políticas públicas, a gestão social possui uma dimensão ética inerente personificada nos profissionais atuantes no campo das políticas sociais, bem como na participação cidadã, seja pelas escolhas dos métodos e sistemas de gerir, seja pela construção dos objetivos a ser seguidos, características que reverberam dimensões éticas e políticas. Para Kauchakje (2007 *apud* Gonçalves; Kauchakje; Moreira, 2015, p. 148), os modelos de gestão podem apresentar “potencial democratizador, desde que aliado à competência técnica dos gestores na planificação e implementação de políticas públicas”.

Para tanto, no caso do desenvolvimento tecnológico nas sociedades, o alinhamento entre competência técnica e tecnicismo, apresenta-se historicamente limitado e reducionista, centralizado em conhecimentos hegemônicos que subjagam a dimensão social e privilegiam a econômica, resultado da “concentração de poder entre alguns poucos governos, alguns poucos programadores, e algumas poucas empresas” (Motta, 2021, p. 294) com soluções oferecidas a partir da racionalidade e austeridade econômica.

É nesse contexto que o Serviço Social brasileiro se diferencia, pois, seu arcabouço teórico-metodológico crítico, materializado no Projeto Ético Político (1990) e no Código de Ética (1993) da profissão, subsidia “a compreensão da competência técnica de forma multidimensional, sociocultural, institucional, processual e que envolve o sujeito social de forma protagonista” (Manfredi, 1998 *apud* Lopes, 2018). Logo, para subsidiar a prática da gestão de forma democrática, “é preciso conhecimento sobre as possibilidades dessa atividade para compreender a gestão para além da racionalidade e da finalidade burguesa” (Benevides, 2018, p. 04).

No Brasil, a gestão da administração pública tem particularidades políticas e regionais históricas, que refletem o contexto da colonização, bem como dos regimes ditatoriais, marcados pelo Estado Novo e o golpe militar de 1964, que introduziram soluções administrativas ligadas estritamente ao caráter patrimonialista, em que o país era administrado como patrimônio individual de elites - aprofundado na colonização e no período do Estado Novo - e também, o caráter técnico-burocrático, adotado como tentativa de solucionar problemas estruturais na administração pública patrimonialista como o nepotismo, empreguismo, e a corrupção; todavia, a gestão técnico-burocrática representou a despersonalização do Estado, a despolitização da população e o aprofundamento da racionalidade burocrática (Gonçalves; Kauchakje; Moreira, 2015).

Em uma visão clássica da administração pública brasileira, Bresser Pereira (1996) descreve essas mudanças discutindo sobre as especificidades das gestões de caráter patrimonialista, técnico-burocrático e gerencial de cada momento histórico. O autor chama atenção para as mudanças ocorridas na passagem da administração burocrática para a gerencial, no período entre o final do século XX e o início do século XXI, momento em que o advento da robotização nos processos industriais criaram novos moldes de globalização, como visto no capítulo anterior.

Essas mudanças foram cruciais para as reformas administrativas que se seguiram, e elucidaram a necessidade do Estado de tornar a economia nacional, internacionalmente competitiva, introduzindo modelos de administração empresarial no ambiente público, baseados essencialmente no desenvolvimento econômico, eficiência, eficácia, transparência e estratégias de crescimento da própria burocracia.

Ainda dialogando com Bresser Pereira (1996), o autor expõe que a passagem do modelo burocrático para o gerencial, notadamente na década de 90 no Brasil, representou a tentativa de descentralização do poder político administrativo, e a preocupação diante a eficiência e eficácia das ações governamentais, e a “adoção de um modelo econômico de corte neoliberal, período este marcado pelas privatizações, pela liberalização do comércio e a desregulamentação [...], por meio de monopólios ou controle de preços” (Gonçalves; Kauchakje; Moreira, 2015, 136).

É nesse momento histórico que categorias como eficiência e eficácia na administração pública atrelaram-se hegemonicamente à priorização do desenvolvimento econômico. Cabe enfatizar, que o modelo gerencial e o modelo burocrático possuem relevância na construção de processos democráticos, como os avanços referentes à contratação de servidores por meio de concursos públicos, o controle social dos processos administrativos, porém, representaram a tentativa de modernização conservadora de estruturas que historicamente demonstraram-se ineficazes para atender as demandas sociais.

Por conseguinte, na era do crescimento exponencial do Governo Digital “é ilusório esperar que a mera informatização de antigas estruturas democráticas resolvam, por si só, os déficits democráticos” (Bernardes; Rover, 2012). O que torna desafiador a busca por uma forma organizacional mediada por um paradigma de gestão pública comprometido com a universalização e democratização do acesso aos serviços públicos brasileiros, sejam eles ofertados de forma digital ou presencial.

Posto isso, e sem perder como referência os princípios os princípios e diretrizes circunscritos na Lei nº 8.662/93 que regulamenta a profissão no Brasil, nos interessa aqui problematizar como o Serviço Social pode e deve fortalecer o uso das tecnologias pelo governo, de forma a compreender as particularidades que se apresentam frente as transformações digitais na esfera das políticas sociais, e a necessidade de fortalecer os direitos de cidadania na esfera da gestão pública.

Para pensar o Serviço Social nesse contexto, recorreremos a autora Kauchakje (2007 apud Gonçalves; Kauchakje; Moreira, 2015), que divide os processos de gestão do Estado brasileiro em cinco formas principais: 1) patrimonial, 2) técnico-burocrática, 3) gerencial, 4) gestão democrática-participativa, 5) gestão em rede. Cada um desses processos podem ser identificados na construção histórica, social e política da administração pública brasileira, de forma a se estabelecer juntos ou separados, correspondendo a cada momento histórico da organização social da gestão pública.

Para nos aprofundarmos, especialmente, na participação do Serviço Social na gestão de serviços públicos digitais no Brasil, nos interessa aqui dialogar sobre as formas de gestão democrática-participativa e de gestão em rede, em relação com os princípios fundamentais da profissão.

O primeiro (gestão democrática-participativa), refere-se à um sistema de garantia de direitos, em que “prevê o acesso da população aos serviços essenciais e privilegia os interesses populares [...], bem como, amplia o processo de democratização com instrumentos e mecanismos de participação social” (Gonçalves; Kauchakje; Moreira, 2015, p.145); e o segundo (gestão em rede), “constitui-se numa tentativa de superação das políticas setorializadas e desarticuladas que prejudicam a garantia de direitos vistos em seu conjunto” (*ibidem*).

A escolha de trabalhar diante dessas duas formas de gestão, advém dos direcionamentos teórico-metodológicos, éticos e políticos da prática profissional de assistentes sociais no Brasil, que reconhece a gestão como atividade inerentemente humana, portanto, de natureza ética e política, cujos contornos podem se aproximar ou se distanciar da defesa de uma perspectiva democrática e emancipadora. Cabe registrar aqui que:

O/a assistente social possui uma formação profissional que o/a habilita teórica, técnica e politicamente para atuar nas expressões da questão social, em suas diferentes formas de manifestação. As condições objetivas de vida da classe trabalhadora, marcadas pela fome, desemprego, violência, exclusão do acesso aos direitos como saúde, previdência, moradia, educação, transporte e assistência social, constituem a base material de sua intervenção profissional. Por isso, sua atuação exige competências que vão desde o reconhecimento crítico de necessidade sociais não contempladas no campo dos direitos, até a formulação e gestão de políticas sociais e formas de mobilização e organização política. (CFESS, 2010, p. 04)

Nesse sentido, ao reconhecer a gestão de políticas sociais como uma das competências próprias do Serviço Social, entendemos que o ideário produzido em torno de uma gestão democrático-participativa tenciona a hegemonia da gestão gerencial do Estado brasileiro, de modo que essa tensão pode equalizar a relação entre eficiência e democracia (Gonçalves; Kauchakje; Moreira, 2015).

A participação de assistentes sociais na prática da gestão está particularizadamente resguardada pelo Art. 4º da Lei de Regulamentação da Profissão, que dispõe das competências profissionais:

Art. 4º Constituem competências do Assistente Social:

I - elaborar, implementar, executar e avaliar políticas sociais junto a órgãos da administração pública, direta ou indireta, empresas, entidades e organizações populares;

II - elaborar, coordenar, executar e avaliar planos, programas e projetos que sejam do âmbito de atuação do Serviço Social com participação da sociedade civil. [...] (CFESS, 2012)

Além das competências profissionais, os princípios da prática profissional descritos no Código de Ética (1993), descrevem a posição política adotada pela categoria para o atendimento das demandas cotidianas nos órgãos públicos e privados, destacando o Serviço Social como fortalecedor da garantia de acesso democrático e efetivo aos direitos sociais.

Princípios Fundamentais

III. **Ampliação e consolidação da cidadania**, considerada tarefa primordial de toda sociedade, com vistas à garantia dos direitos civis sociais e políticos das classes trabalhadoras;

IV. Defesa do aprofundamento da democracia, enquanto socialização da participação política e da riqueza socialmente produzida;

V. Posicionamento em favor da equidade e justiça social, que **assegure universalidade de acesso aos bens e serviços** relativos aos programas e políticas sociais, bem como sua gestão democrática;

VI. Empenho na eliminação de todas as formas de preconceito, incentivando o respeito à diversidade, à participação de grupos socialmente discriminados e à discussão das diferenças. (CFESS, 1993, p.23, grifos do autor)

Essas particularidades que destacam a profissão no cenário de compromisso com a garantia de direitos sociais, são extremamente estratégicas na gestão das tecnologias digitais pelos governos. Tendo por pressuposto o reconhecimento da natureza eminentemente contraditória do desenvolvimento tecnológico nas sociedades, entende-se que o Serviço Social enquanto profissão pode incidir na gestão das tecnologias de forma a reconhecê-las como um instrumento que “pode vir a reforçar ou não a lógica da acumulação capitalista” (Velo, 2011, p.73).

A relação do Serviço Social com as tecnologias digitais tem sido construída hegemonicamente, a partir de uma perspectiva que prioriza o movimento de robotização da proteção social (Carnelossi, 2022), em que grande parte dos processos de mediação a serviços públicos estão sendo designados a sistemas e algoritmos, como apresentado no capítulo anterior. Reconhece-se também, que essa relação foi abruptamente alavancada pela pandemia de covid-19, transformando rapidamente os instrumentos e os processos da prática profissional.

Diante disto ainda que demonstrando novas possibilidades instrumentais ao Serviço Social, quando adentramos à estrutura profissional dos órgãos gestores dos serviços públicos digitais no Brasil observa-se a ausência da participação de assistentes sociais nesses espaços, estando a profissão ainda majoritariamente associada à execução desses serviços (na ponta).

Isso porque a profissão, historicamente, com sua prática determinada na relação capital e trabalho, dedicou-se à implementação de políticas públicas, localizando-se na linha de frente das relações entre população e instituição ou, nos termos de Netto (1992 *apud* lamamoto, 2009, p. 31), sendo “executores terminais de políticas sociais”.

Responsáveis pela mediação, planejamento, execução e avaliação de serviços, políticas e projetos, a prática profissional do Serviço Social no Brasil está estruturalmente vinculada a categoria de “burocratas a nível de rua”, ou seja, “funcionários públicos que interagem diretamente com os cidadãos para realizar seu trabalho e que possuem relativa discricionariedade na sua execução, tais como professores, policiais e trabalhadores sociais” (Lipsky, 2005; Valentin *et. al*, 2022 *apud* Carnelossi, 2022).

Acontece que, as transformações digitais na administração pública e o crescimento dos serviços públicos disponibilizados digitalmente, estão configurando

a substituição da dimensão relacional e discricionária inerente ao processo de atuação profissional do Serviço Social no acesso às políticas públicas. Nesse contexto, se reduzem as possibilidades de trabalho conectadas à dimensão ética e relacional intrínsecas à profissão, que passa a estar cada vez mais limitada ao trabalho de análises algorítmicas e datificadas pelos sistemas digitais de gestão das políticas sociais.

É crescente e expressiva a participação de assistentes sociais “envoltos nas tarefas de alimentação dos sistemas de informações” (Miotto; Nogueira, 2013, p. 66), fato que, diante da realidade de atendimento nos órgãos públicos, limita estruturalmente a presença profissional “na realização de um processo interventivo que busque responder às necessidades postas pelos seus usuários no contexto das realidades locais” (*ibidem*).

Ocorre então, que a relativa discricionabilidade dos “burocratas de nível rua” tem sido reduzida pelo que Valentin *et al.* (2022) conceitua como “burocracias a nível de tela” (contatos com os cidadãos mediados por telas) e “burocracias a nível de sistema” (plataformas digitais públicas responsáveis pela gestão do acesso à benefícios e serviços socioassistenciais).

A burocracia de nível de rua fez uma primeira transformação em “burocracia de nível de tela”. Os burocratas continuam presentes e em contato com os cidadãos, mas tais contatos são mediados pelas telas de computadores. Dessa forma, sistemas de informação reduziriam a discricionabilidade, e muitas decisões deixariam de ser tomadas por burocratas e seriam feitas por tais sistemas. Além disso, alguns órgãos sofreram uma metamorfose mais clara em “burocracias de nível de sistema”. Nesse tipo de organização, os funcionários deixam de lidar diretamente com os casos dos cidadãos. Assim, os burocratas de nível de rua “clássicos” (isto é, aqueles que lidavam com casos específicos dos cidadãos) deixam de existir, porque os processos foram automatizados e os casos rotineiros são resolvidos sem a sua participação. Ademais, passam a ser classificados em três tipos: aqueles que focam no desenvolvimento e na manutenção de sistemas e em criar conexões entre os sistemas das diferentes burocracias a níveis de sistema; aqueles responsáveis pela gestão; e os responsáveis pelo serviços de atendimento e suporte (Bovens; Zouridis, 2002, p. 178-180 *apud* Valentin *et al.*, 2022, p. 110).

Essa perda da relativa discricionabilidade dos profissionais de ponta das políticas públicas (burocratas a nível de rua), apresentou-se intensificadamente na dinâmica de acesso da população ao Auxílio Emergencial, benefício de transferência de renda instituído para atender emergencialmente as demandas de vulnerabilidade social que eclodiram na pandemia.

Como apresentado no item anterior, o Auxílio Emergencial foi um benefício de transferência de renda mediado exclusivamente de forma digital, sem instituições de referência para a população, com as condições de acesso restritas à análises dos sistemas. Essa dinâmica, elucidou a gestão desse benefício centralizada em sistemas, relacionados estritamente às práticas de “burocratas a nível de sistema”, formuladas de maneira centralizadora no Executivo Federal por profissões estritamente ligadas às áreas das ciências exatas, como demonstraremos adiante.

Nesse processo de construção algorítmica, portanto, a nível de sistema, pouco diverso do ponto de vista da formação profissional; a dimensão política, ética e social, bem como, as particularidades e desigualdades regionais, institucionais e a participação social e multidisciplinar não foram consideradas. Diante disso, cabe problematizar sobre o potencial de discricionariedade dos “burocratas de nível de sistema”, cuja materialidade implica na escolha de dimensão ética e política das ações que incidem na transformação de políticas públicas, que fazem uso dessas plataformas digitais.

Isso significa que programadores e especialistas em tecnologia “passam a ser aqueles funcionários que, com suas escolhas discricionárias (ao converterem leis, decretos e portarias em sistemas), influenciam a política e, neste sentido, se tornam também formuladores das mesmas” (Valentin *et. al.*, 2022). Suas escolhas técnicas, éticas e políticas moldam a usabilidade, a acessibilidade e a eficiência dos serviços oferecidos aos cidadãos.

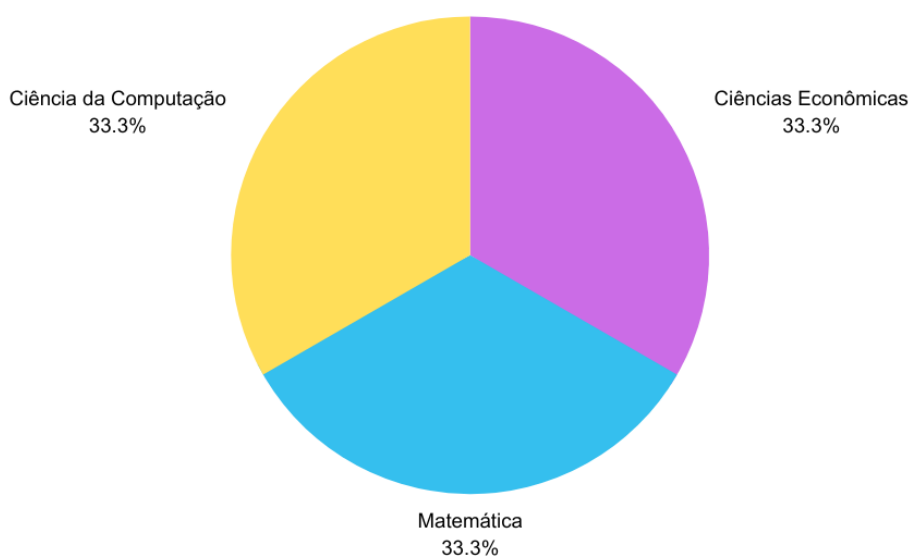
Essas áreas do conhecimento no campo das ciências exatas, possuem forte centralidade no desenvolvimento de transformações digitais, e participam em praticamente todos os órgãos da alta administração da governança digital no país, como veremos a seguir. E, mesmo a transformação digital envolvendo diversas áreas do conhecimento, desde tecnologia da informação até políticas sociais, na esfera da administração pública, observamos que é escassa a participação interdisciplinar nos cargos de gestão dos órgãos responsáveis pelas políticas de desenvolvimento da governança digital no país.

2.1 ANÁLISE DAS CARACTERÍSTICAS DO PERFIL PROFISSIONAL DOS GESTORES

Em busca de se aproximar dessa realidade, realizou-se uma breve análise do organograma de órgãos estratégicos pertencentes ao Ministério da Gestão e Inovação em Serviços Públicos - atualmente, responsável pela estruturação do Governo Digital - focalizados na gestão específica de serviços públicos digitais, com recorte na Secretaria de Governo Digital e sua Diretoria de Plataformas de Serviços Públicos Digitais, e na Secretaria Extraordinária para a Transformação do Estado.

O gráfico 1 a seguir, expõe a análise de dados sobre a formação acadêmica dos gestores dos órgãos citados, em que demonstram a sistêmica centralidade em profissões que circundam estritamente as áreas das ciências exatas. As informações foram coletadas da plataforma do governo federal GOV.BR, e estão disponíveis abertamente para consulta²⁶.

Gráfico 1: Formação Acadêmica dos gestores.
Fonte: GOV.BR



²⁶ Disponível em: <<https://www.gov.br/gestao/pt-br/composicao/quem-e-quem#>> Acesso em 29/10/2023.

A defasagem de profissionais das áreas do campo das ciências humanas, tendem a representar estratégias no âmbito da administração pública, com cunho fortemente tecnicista, mercadológico e verticalmente construído, aprofundando as lacunas que impedem a interlocução democrática, a participação social e a interdisciplinaridade nas práticas da gestão pública. Essa ambiência que orbita a “burocracia a nível de sistema” também é historicamente um movimento .legitimado pelos fenômenos sociais e políticos de predomínio colonialistas, capitalistas e neoliberalistas, que conceituaram as transformações tecnológicas baseadas numa socialização hegemonicamente em conhecimentos eurocêntricos e tecnicistas.

Essa perspectiva compreende a tecnologia como produto a-histórico, apartado da sua dimensão humana, e das suas complexidades sociais, políticas, culturais, regionais e éticas, como vimos no capítulo anterior.

Essas configurações estimulam o distanciamento de profissões que se desenvolvem a partir do estudo das ciências humanas, sociais e políticas, como o Serviço Social. Além disso, os modelos de carreira de serviços públicos adotados ao longo da administração pública brasileira, produziram heranças conservadoras que não foram ultrapassadas, sendo um desafio superar essa dicotomia entre profissionais gestores e profissionais que estão na “ponta” das políticas públicas.

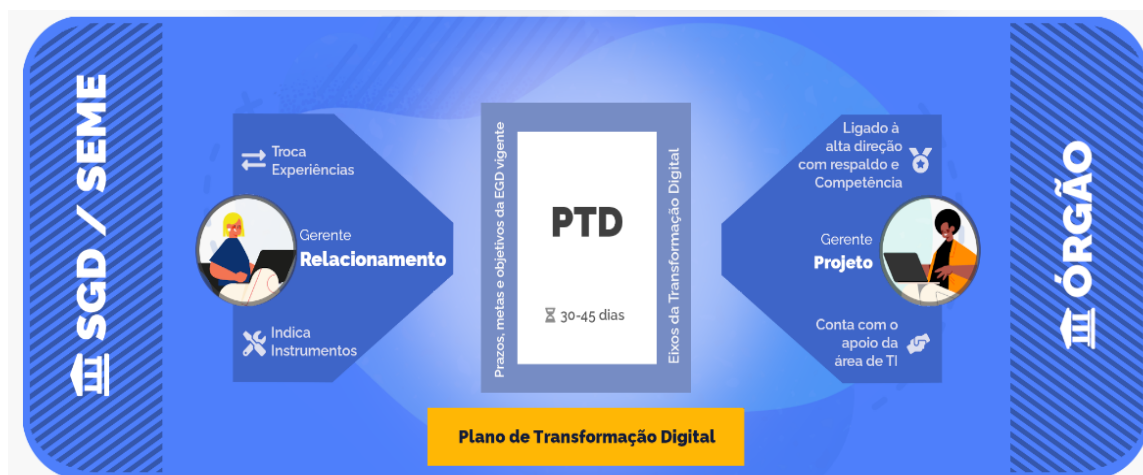
Esse fato se exemplifica no processo da construção do Plano de Transformação Digital - PTD (2023). O PTD (2023), é construído pelo Comitê de Governança Digital (2023)²⁷, sendo o principal instrumento de “planejamento de um determinado setor de governo que procura refletir todos os esforços de transformação digital de cada órgão ou entidade da administração pertencente àquele setor” (Brasil, 2023c). Em outras palavras, é por este plano que são apresentadas estratégias/soluções digitais para as demandas expostas pelos diferentes Ministérios. Esse processo se constitui diretamente na relação entre gestores da alta administração do Executivo Federal, em que A Secretaria de Governo Digital do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (SGD-MGI) realiza uma reunião com a alta direção do órgão/entidade para apresentar a estratégia de transformação digital do governo federal juntamente com um diagnóstico prévio de maturidade digital do órgão. Após essa reunião é feito o

²⁷ A Autoridade Nacional de Proteção de Dados instituiu o Comitê de Governança Digital por meio da publicação da Resolução CD/ANPD nº 3, de 25 de janeiro de 2023. A finalidade do Comitê é deliberar sobre assuntos relativos à implementação de ações de governo digital e ao uso de recursos de tecnologia da informação e comunicação no âmbito da Autoridade (Brasil, 2023a).

convite ao órgão para se engajarem na estratégia e apresentarem um Plano de Transformação do setor. Aceito o convite, o órgão indica um Gerente de Projeto, que será o responsável pela elaboração do Plano e, posteriormente, pelo monitoramento e acompanhamento de sua execução (Brasil, 2023c).

A figura 4 a seguir, apresenta essa dinâmica, demonstrando os processos perpassados na elaboração do Plano de Transformação Digital. Nessa circunstância, chama atenção as decisões centralizadas no âmbito da alta administração, e a falta de nitidez sobre as escolhas desses profissionais que irão gerenciar essas estratégias e os processos que os envolvem.

Figura 4 – Plano de Transformação Digital.



Fonte: Gov.br. (2023)

É curioso analisar que os processos de decisão e de planejamento em relação às políticas de transformações digitais e os serviços públicos digitais, restringe-se, em grande parte, aos procedimentos de deliberação da alta administração. Essas características elucidam as complexidades que circundam a execução desses serviços públicos digitais no cotidiano das instituições.

O principal órgão de deliberação sobre assuntos relativos à implementação de ações de governo digital é o Comitê de Governança Digital (2023)²⁸. Este órgão,

²⁸ Ressaltando algumas curiosidades, o Comitê de Governança Digital é datado desde 2016 com características, composições, decretos, e direcionamentos diferentes de acordo com o direcionamento ideopolítico de cada governo. Durante o governo Bolsonaro (2018-2022), o Comitê esteve ligado diretamente ao Ministério do Desenvolvimento Regional; já no governo Lula (2023-2026), o Comitê está ligado estruturalmente à Autoridade Nacional de Proteção de Dados - ANPD.

com carácter permanente instituído em janeiro de 2023, conta com a participação exclusivamente de profissionais da alta administração.

Instituído pela Resolução CD/ANPD N° 3 de janeiro de 2023, o Comitê de Governança Digital de acordo com o Art. 3° da resolução será composto pelo encarregado de dados pessoais e pelos titulares das seguintes unidades organizacionais: a) Secretaria-Geral, que o presidirá; b) Coordenação-Geral de Administração; c) Coordenação-Geral de Fiscalização; d) Coordenação-Geral de Normatização; e) Coordenação-Geral de Tecnologia e Pesquisa; f) Coordenação-Geral de Relações Institucionais e Internacionais; g) Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação (Brasil, 2023a).

Os processos de construção de carreiras de servidores públicos na administração brasileira possui particularidades históricas, diante os diferentes modelos de gestão do Estado inseridos na historicidade do governo federal. A consolidação de carreiras da alta administração pública federal²⁹, são debates necessários para compreender as características apresentadas na particularidade das transformações digitais na esfera governamental no Brasil.

Como apontado anteriormente, a tendência de manifestação do carácter tecnocrático no âmbito das transformações digitais (estruturado pelas características de desenvolvimento tecnológico no capitalismo), também se manifesta na estrutura dos servidores da alta administração do Governo Digital no país. Inclusive, há prevalência de gestores das áreas de conhecimento técnico e exato. Esse processo não se limita às políticas públicas referentes ao desenvolvimento tecnológico na administração pública; foi identificado por Santos (1995) ainda na década de 70, a partir das mudanças do papel do Estado ocorridas pelo aumento da autarcização e o esvaziamento da administração direta³⁰. Segundo ele:

Assumi o papel de agente da burocracia estatal um grupo de técnicos, de origens e formações heterogêneas, mais comumente identificados com a chamada tecnocracia [...]. Oriunda do meio acadêmico, do setor privado e das empresas estatais, e de órgãos do próprio governo, esta tecnocracia - mais por méritos e ligações políticas e ideológicas de indivíduos do que por

²⁹ Bresser Pereira (1996) faz uma análise importante dos processos de consolidação da alta administração federal no Brasil. O autor expõe desde as características adotadas pelo Regime Militar, que contratou altos administradores através de empresas, até as mudanças instituídas pela Constituição Federal de 1988 e obrigatoriedade de concurso público para a admissão de todo e qualquer funcionário. Cabe ressaltar que no ano de 2000 instaura-se o Código de Conduta da Alta Administração Federal.

³⁰ A administração direta no Brasil corresponde aos serviços públicos prestados diretamente pelo Estado, integrados na estrutura administrativa da Presidência da República e dos Ministérios. No caso dos serviços públicos digitais, os principais órgãos prestadores desses serviços são da Administração Indireta, relativos a autarquias e empresas públicas, como o DATAPREV e o SERPRO.

uma identidade de classe - supriu a administração federal de quadros para a alta administração. O processo de recrutamento destes quadros deu origem, em alguns casos, à formação das chamadas **ilhas de excelência** em determinados órgãos ou entidades, que vieram a se tornar provedores de pessoal qualificado para a alta hierarquia (Santos, 1995, p. 78).

Essas “ilhas de excelência” citadas pelo autor, são reconhecidas quando debruçamos sobre a organização dos serviços públicos digitais no Brasil, com lacunas estruturais entre profissionais da execução das políticas e profissionais gestores, e limitações de diálogos em rede e horizontais com a sociedade.

No contexto da estruturação do Governo Digital no Brasil, ainda não existem espaços de diálogos diretos de participação e controle social, como Conselhos Nacionais, e são poucos o quantitativo de Conselhos Estaduais e Municipais para esse debate³¹.

Nesse panorama, embora a criação da Lei de Governo Digital (2021), e a estruturação da Estratégia Brasileira para a Transformação Digital (2023), visem ampliar a participação popular e o contato direto entre sociedade e Estado, na prática, os processos de decisão e planejamento, até então, demonstram uma desconexão com a sociedade brasileira, que não têm pautado publicamente com relevância essa questão das transformações digitais nos serviços públicos.

Além disso, por ser uma área relativamente nova em relação a construção de políticas públicas e a responsabilidade do Estado, possui alto nível de complexidade e contradição, frente às particularidades da socialização das tecnologias digitais na realidade do país. As desigualdades sociais, regionais, e as características da descentralização política administrativa nacional, reverberam impactos em toda a sociedade, que não podem ficar reclusos a processos decisórios apenas no âmbito da alta administração do Executivo Federal.

A gestão em rede e a gestão democrática-participativa aparecem nesse contexto, como grandes desafios, inclusive em suas dimensões metodológicas, que são estratégicas “para garantir a participação ativa dos cidadãos no desenho e no controle destas ferramentas e plataformas digitais” (Santos, 2003 *apud* Motta, 2021, p. 296).

³¹ Na maioria dos casos, na esfera municipal, o que se constituem são Secretarias Municipais relativas aos processos de transformação digital. Em municípios, como o Rio de Janeiro, existem Conselhos Municipais focados na dimensão da segurança e proteção de dados.

2.2 OS DESAFIOS E POSSIBILIDADES DO SERVIÇO SOCIAL NA GESTÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DIGITAIS NO BRASIL.

A partir da realidade estudada no campo da gestão e programação dos sistemas dos serviços públicos digitais, compreendemos a importância da formação multiprofissional na composição dos trabalhadores/formuladores de sistemas públicos digitais. Reconhecemos dessa forma a potencialidade de trabalho conectado com os princípios éticos e políticos do Serviço Social brasileiro, da mesma forma que reconhecemos a potencialidade desse campo da administração pública se tornar um espaço sócio ocupacional de trabalho do assistente social.

A inserção do Serviço Social nesse processo, baseado, sobretudo, na defesa do projeto ético-político profissional de radicalização da democracia (Veloso, 2021), pode contribuir com a politização das novas tecnologias inseridas no cotidiano das políticas e serviços públicos, tanto do ponto de vista de democratizar e fortalecer a inserção dos cidadãos para decidir conscientemente sobre as opções de desenvolvimento tecnológicos, como de fortalecer o caráter de interesse público das transformações digitais (Santos, 2003 *apud* Motta, 2021).

À medida que as tecnologias digitais se tornam uma parte integrante da vida social, a colaboração entre profissionais interdisciplinares é ainda mais fundamental. A crescente expansão de sistemas digitais na prestação de serviços públicos governamentais destaca a importância de promover uma colaboração efetiva entre a dimensão técnica e política, que possa contribuir para que os objetivos democráticos sejam considerados na estrutura do desenvolvimento tecnológico comprometido com o fortalecimento dos direitos sociais.

Nesse contexto o Art. 5º do Código de Ética Profissional (1993) descreve como dever de assistentes sociais “contribuir para a criação de mecanismos que venham desburocratizar a relação com os/as usuários/as, no sentido de agilizar e melhorar os serviços prestados”, representa a conexão dos deveres da profissão com os objetivos principais que justificam o processo de digitalização dos serviços públicos digitais³².

³² Como nos lembra Druck e Vieira (2023, p. 314) ao citar os princípios expostos na Lei de Governo Digital (2021) de desburocratização, modernização, fortalecimento e simplificação da relação do poder público com a sociedade mediante serviços digitais acessíveis inclusive por dispositivos móveis.

Como consequência do estudo crítico das transformações digitais na administração pública, há o entendimento de que a construção de possibilidades de uso democrático das tecnologias passe necessariamente pela “pela crítica aos poderes hegemônicos que orientam tendenciosamente as opções de desenvolvimento tecnológico segundo a visão de mundo neoliberal” (Motta, 2021, p. 295).

Essa visão que se coloca no campo da crítica parece ser hegemônica no Serviço Social, e entende que as transformações digitais na administração pública perpetuam o avanço da automação no serviço público, de forma a ampliar a terceirização e transferência de serviços públicos para a iniciativa privada, subordinada à lógica do capitalista (Druck; Vieira, 2023, p. 316).

Contudo, a análise crítica adotada neste trabalho, reconhece as contradições e os desafios em torno desse processo, e nesses termos, concorda com Veloso (2021) que a apreensão crítica das tecnologias digitais não deve considerar apenas sua dimensão quantitativa, substitutiva, direcionada ao aumento exponencial de lucros, mas também considerar que:

A maior contribuição dessas novas tecnologias é o potencial que possuem de promover mudanças qualitativas, dando suporte a processos de reflexão, mobilização, conscientização, ampliando o acesso ao conhecimento, à informação e a condições que promovam melhorias concretas e efetivas nas condições de vida e trabalho da população (Veloso, 2021, p.69).

É nesse contexto que se afirma a importância da participação do Serviço Social na gestão de serviços públicos no Brasil, na possibilidade de expansão da dimensão política, ética e social das políticas de governança digital no âmbito do Executivo Federal. A apreensão dessas dimensões são essenciais para o fortalecimento da democracia e da cidadania.

Para tanto, devemos entender a cidadania como uma prática de construção de estratégias de emancipação conjuntas ou convergentes, que podem se beneficiar do uso das novas tecnologias, desde que os conhecimentos necessários das tecnologias digitais de ponta sejam democratizados (Motta, 2021, p. 295).

Como vimos anteriormente, a ausência de assistentes sociais nos espaços de gestão de serviços públicos digitais, representa o distanciamento das dimensões sociopolíticas no uso das tecnologias pela administração pública.

Essa realidade coloca o assistente social como profissional de atribuições limitadas, restritas à execução “na ponta” dos serviços públicos digitais, é aqui que o profissional se coloca como um “burocrata de tela”, não chegando a ocupar esse lugar de “burocrata de sistema”; mesmo o Serviço Social tendo como competência profissional a atribuição diretamente ligada à gestão de políticas públicas.

Portanto, constitui-se o desafio de legitimar a participação da profissão nesse espaço sócio ocupacional, tanto do ponto de vista institucional da administração pública, quanto na própria categoria profissional do Serviço Social. Diante disso, é necessário identificar os processos de desenvolvimento tecnológico como inerentemente interdisciplinares e contraditórios, de modo que as contribuições da profissão possam fortalecer a dimensão política e democrática.

As especificidades da relação do Serviço Social com a defesa da universalidade de direitos sociais no Brasil, estão fundamentadas no Projeto Ético Político (1990) da profissão, em que confere à categoria a responsabilidade de fortalecer estratégias que possibilitem a supressão do desenvolvimento social baseado na lógica mercadológica capitalista. No cenário de desenvolvimento tecnológico, esta perspectiva da categoria profissional, pode contribuir com a expansão da utilização da tecnologia “para a construção de relações sociais mais igualitárias e de processos sociais democráticos e participativos” (Veloso, 2021, p.68).

Todavia, a inserção do Serviço Social, por si só, não mudará a hegemonia dos processos de tecnologização na administração pública. É necessário uma gama de ações governamentais que envolvam desde a expansão e a consolidação de políticas de inclusão digital, à politização e a expansão do conhecimento informacional, e da participação da população para com os processos de gestão dos serviços públicos digitais.

Além de que , a defesa da interdisciplinaridade e da contra-hegemônia nesse contexto, também se refere a urgência de pluralidades de identidades do perfil dos profissionais inseridos nesses espaços. De maneira que a participação de assistentes sociais na gestão de serviços públicos digitais no Brasil possam se contrapor à hegemonia de profissionais homens brancos cisgêneros. A contra-hegemônia é estruturada obrigatoriamente por sujeitos subjugados

historicamente, é a atividade coletiva destes que produzem estratégias disruptivas conectadas com a pluralidade que constitui a sociedade brasileira.

Ademais, cabe ressaltar que o Serviço Social têm demonstrado esforços acadêmicos para analisar criticamente as possibilidades e os desafios em torno do uso das tecnologias no cotidiano profissional. Durante a pandemia de COVID-19 foram construídas cartilhas e informativos pelos Conselhos Federais e Regionais da profissão³³, no intuito de capacitar e elucidar as novas características frente a digitalização dos serviços públicos.

Por fim, este trabalho indica a urgência em aprofundar essa discussão da importância da participação do Serviço Social na gestão de serviços públicos digitais no Brasil, desde a ponta à alta administração pública do Executivo Federal.

³³ Disponível em: <http://www.cfess.org.br/visualizar/menu/local/covid-19-coronavirus>. Acesso em 29/10/2023

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A hegemonia da epistemologia capitalista na socialização do desenvolvimento tecnológico (Hui, 2020), foi aderida e aprofundada na constituição do Governo Digital no Brasil, caracterizando os serviços públicos digitais de maneira substitutiva, focalista e limitadora da discricionariedade de trabalhadores que estão na âmbito da execução das políticas públicas, priorizando o conhecimento técnico e mercadológico em seu desenvolvimento.

O que se apresenta no contexto de constituição do Governo Digital no Brasil, são relações desiguais, centralizadoras, com pouca participação popular, sob um campo contínuo de disputa política e ideológica.

Conclui-se neste trabalho que no processo de gestão dos serviços públicos digitais é estratégico conceber a tecnologia em sua dimensão contraditória, portanto, também “como integrante de um conjunto de instrumentos teórico-metodológicos, ético-políticos e técnico-instrumentais socialmente construídos” (Velo, 2010, p.518), e por isso, em constante disputa.

Com isso, interlocuções entre potencialidades contra-hegemônicas no uso e prática dos sistemas tecnológicos na sociedade capitalista, são fundamentais para a elaboração de estratégias para a utilização das tecnologias digitais na democratização do acesso aos serviços públicos digitais no Brasil.

Essa abordagem analítica crítica que reconhece a contradição no uso das tecnologias digitais, rompe com a visão binarista entre tecno-utópica versus tecno-cética, concebendo-as como a-históricas e mistificadoras, fundidas em teorias binárias, frágeis e pragmáticas que visualizam a tecnologia apartada das suas dimensões sociais, históricas e políticas.

Nos últimos cinco anos (2018-2023) a dinâmica da estruturação do Governo Digital no Brasil demonstraram diferenças importantes nas características de gestão adotadas durante o período de gestão do ex-presidente Bolsonaro (2018-2022) para o período atual de gestão do presidente Lula (2023-2027). Essas diferenças escancaram o papel central do Estado no direcionamento do uso das tecnologias digitais, ora mais conectados com a mercadorização, privatização e precarização, ora direcionadas para uma governança digital mais democrática, participativa,

alinhada de fato aos princípios da desburocratização do acesso das políticas públicas no cotidiano da sociedade brasileira.

Sob as perspectivas do Brasil ser líder de Governo Digital das Américas (Brasil, 2022), as análises sobre o papel do Serviço Social na gestão de serviços públicos digitais no país, evidenciam que a profissão pode contribuir diretamente com o planejamento, execução e avaliação desses serviços públicos digitais, em consonância com seus princípios e deveres.

A apreensão das técnicas e instrumentais dos serviços públicos digitais pelo Serviço Social apenas a nível de “burocrata de tela”, não irá garantir acesso e efetividade de direitos sociais. Para essa finalidade, faz-se necessário que se desenvolvam também condições materiais, subjetivas e objetivas, com bases teóricas e metodológicas que exponham a crítica desses processos junto a construção de estratégias com ampla participação popular.

As reflexões propostas ao longo da pesquisa, elucidam que no contexto das políticas públicas, marcado pelas desigualdades regionais, sociais e institucionais, a disponibilização de serviços públicos digitais deve ser de forma híbrida, não substitutiva de mão de obra e serviços presenciais, respeitando a maturidade digital tanto da população quanto das esferas de administração municipal e estadual. Para isso, é necessário o investimento público nas políticas de inclusão digital, construídas junto às demais políticas sociais. Sendo assim, a democratização da tecnologia, é fundamental e anterior à democratização dos serviços públicos digitais.

Concorda-se com Veloso (2011) e com Cristóvam *et. al* (2020), na medida em que expressam a possibilidade de utilização da tecnologia a serviço dos interesses sociais, ao ser materializada em sua dimensão contraditória no sistema capitalista.

As políticas basilares das transformações digitais na administração pública brasileira ainda não foram capazes de consolidar um padrão qualitativo de serviços, diálogos em rede, e a participação ativa da população, tampouco capaz de desburocratizar e ampliar o acesso.

O Brasil apresenta uma série de complexidades e contradições em relação aos processos de tecnologização, desde sua historicidade colonialista à dimensão de tamanho do território brasileiro. O Governo Digital no país tem alcançado posições de destaque em âmbito mundial, no entanto, simboliza mais os desafios presentes e futuros do que uma maturidade digital da população e do Estado.

Exemplo disso é o fato de que embora o país ocupe o 36º lugar no Índice de Inclusão Digital do Mundo, 62% do total de pessoas desconectadas no Brasil nunca acessaram a internet por falta de habilidade (CAF, 2022).

Como resultado produzido pelo estudo, constata-se a ausência de assistentes sociais na gestão de serviços públicos digitais, refletindo nas escolhas de gestão das tecnologias digitais centralizadas em conhecimentos técnicos, com tendências de mercadorização. De forma que, profissionais com competências ligadas ao desenvolvimento de políticas públicas, como é o caso do Serviço Social, estão à margem dos cargos de gestão do Governo Digital e conseqüentemente, dos órgãos de gestão dos serviços públicos digitais.

Em razão disso, a articulação entre conhecimentos e profissões multidisciplinares, e o aprofundamento da defesa e comprometimento com a realização plena da cidadania, são caminhos para construção de estratégias de democratização do acesso à digitalização de serviços públicos.

O autor Veloso (2011) elucida a tecnologia “não apenas como instrumento, ferramenta ou equipamento tangível, mas também algo intangível, subjetivo, como procedimentos, métodos e técnicas”, que são construídas para atender necessidades de produção e reprodução social de cada tempo histórico.

Nessa circunstância, o campo da gestão é fundamental, e define o caráter ético e político a ser adotado para atender os objetivos pretendidos. Na dimensão das políticas públicas, esses objetivos devem corresponder a apreensão dos interesses coletivos.

A gestão de políticas públicas enquanto atribuição da prática do assistente social no Brasil, é reconhecida como competência profissional, alinhada com os princípios teórico-metodológicos e ético-políticos do Serviço Social, que projeta a “efetivação e a ampliação dos direitos conquistados pela classe trabalhadora, portanto, com uma finalidade democrática” (BENEVIDES, 2018, p. 03). Diante disso, a participação de assistentes sociais na gestão de serviços públicos digitais no Brasil contribui com possibilidades de romper com o caráter hegemônico mercadorizado no uso das tecnologias digitais na administração pública.

É nesse sentido, que a ampliação dos serviços públicos digitais não pode ignorar as contradições, as desigualdades sociais e regionais na distribuição das tecnologias (Cunha; Miranda, 2013; Cristóvam *et. al*, 2020). A defesa da presença

do Serviço Social na gestão de serviços públicos digitais no Brasil, deve ser acompanhada pela defesa de políticas públicas que garantam o acesso democrático aos cidadãos, bem como, da garantia de proteção de dados pessoais e segurança da informação.

Em suma, essa pesquisa teve o intuito de colaborar com a expansão da atuação de assistentes sociais no campo das tecnologias, reconhecendo as contradições que se apresentam nessa relação, em meio a desafios e possibilidades. A adesão de tecnologias digitais pelos governos está abrindo cada vez mais um campo de trabalho inerentemente interdisciplinar, com a participação de profissões relativamente novas no contexto de estruturação de políticas públicas (como TI e Ciência da Computação), em que se confundem antigas e novas burocracias, desigualdades e concentrações de poder.

Entende-se que a potencialidade da presença do Serviço Social na gestão do serviço público digital no Brasil, é constituída sob as perspectivas de atuação profissional no campo da tecnologia alinhadas com os seus princípios éticos e políticos, historicamente comprometidos com uma sociabilidade contra-hegemônica ao capitalismo.

REFERÊNCIAS

ARAUJO, Wecio Pinheiro. Marx e a indústria 4.0: trabalho, tecnologia e valor na era digital. In.: **Rev. Katálysis**, São Paulo, Jan-Abr 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1982-0259.2022.e82591>. Acesso em 30 mar. 2023

BAPTISTA, Patrícia; KELLER, Clara Iglesias. Por que, quando e como regular as novas tecnologias? Os desafios trazidos pelas inovações disruptivas. In.: **Rev. Direi. Administrativo**, v. 273, Rio de Janeiro, 2016. Disponível em: <https://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rda/article/view/66659>. Acesso em 18/04/2023

BATISTONI, Maria Rosângela. O movimento de reconceituação no Brasil: o Projeto Profissional da escola de Serviço Social da Universidade Católica de Minas Gerais (1964-1980). **Em Pauta**, n. 40, vol. 15, p. 136-150, Rio de Janeiro, 2017. Disponível : <https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/revistaempauta/article/view/32745/235>. Acesso em 20/11/2021.

BAUER, Martin W.; GASKELL, George. **Pesquisa qualitativa com imagem e som: um manual prático**. Ed. Vozes, Petrópolis, 2002. Disponível em: https://jormetodologia.files.wordpress.com/2010/08/bauer_gaskell_allum.pdf. Acesso em 05/04/2023.

BENEVIDES, Geis de Oliveira. Trabalho profissional e gestão no Serviço Social: Subsídios teóricos para **compreensão da gestão como atividade inerente ao trabalho do Assistente Social**. In: **Anais do 16º Encontro Nacional de Pesquisadores em Serviço Social**, Vitória, 2018. Disponível em: [file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/ekeys,+TRABALHO+PROFISSIONAL+E+GEST%C3%83O+NO+SERVI%C3%87O+SOCIAL%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/ekeys,+TRABALHO+PROFISSIONAL+E+GEST%C3%83O+NO+SERVI%C3%87O+SOCIAL%20(1).pdf). Acesso em 30 set. 2023

BERNARDES; Marciele Berger; ROVER, Aires José. O papel das novas tecnologias na gestão democrática das cidades: uma análise do portal orçamento comunitário na prefeitura de Campo Grande. In.: **Pública Direito**, s/l, [s.d]. Disponível em: <http://www.publicadireito.com.br/artigos/?cod=028ee724157b05d0>. Acesso em 10/10/2023.

BEHRING, Elaine Rossetti. **Política social no capitalismo tardio**. Cortez Editora, ed.06, vol.2, São Paulo, 2015.

BRASIL. **Brasil é reconhecido como segundo líder em governo digital no mundo**. Brasília, 2022. Disponível em: <https://www.gov.br/pt-br/noticias/financas-impostos-e-gestao-publica/2022/11/brasil-e-reconhecido-como-segundo-lider-em-governo-digital-no-mundo#:~:text=O%20Brasil%20teve%20o%20maior,em%20governo%20digital%20no%20Ocidente>. Acesso em 15/02/2023

BRASIL. **Decreto nº 11. 437. De 17 de Março de 2023**. Brasília, 2023. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2023-2026/2023/decreto/D11437.htm. Acesso em 31/10/2023.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Saraiva, ed. 3, Rio de Janeiro, 2015.

BRASIL, Governo Federal. **Conheça a estrutura do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos**. Brasília, 2023. Disponível em: <https://www.gov.br/economia/pt-br/assuntos/noticias/2023/janeiro/conheca-a-estrutura-do-ministerio-da-gestao-e-da-inovacao-em-servicos-publicos>. Acesso em 29/09/2022.

BRASIL, Governo Federal. **Estratégia do Governo Digital: Blockchain**. Brasília, 2020. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/governanca-de-dados/blockchain>. Acesso em 29/09/2022.

BRASIL, Governo Federal. Autoridade Nacional de Proteção de Dados. **Comitê de Governança Digital**. GOV.br, Brasília, jul. 2023. Disponível em: <https://www.gov.br/anpd/pt-br/aceso-a-informacao/governanca-1/governanca-digital/comite-de-governanca-digital-1>. Acesso em 10/09/2023

BRASIL, Governo Federal. **Serviços Digitais**. GOV.br, Brasília, set. 2022. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/transformacao-digital/lista-servicos-digitais>. Acesso em 02/10/2022.

BRASIL, Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos. **Plano de Transformação Digital**. Brasília, 2023. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/sisp/guia-do-gestor/ptd>. Acesso em 25 agosto 2023.

BRASIL, Governo Federal. **90% dos lares brasileiros já tem acesso à internet no Brasil, aponta pesquisa**. Brasília, 2022. Disponível em <https://www.gov.br/casacivil/pt-br/assuntos/noticias-2022/setembro/90-dos-lares-brasileiros-ja-tem-aceso-a-internet-no-brasil-aponta-pesquisa>. Acesso em 22/09/2022.

BRASIL. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)**. Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm Acesso em 03 ago. 2022.

BRASIL. Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021. **Dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital**. Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/l14129.htm Acesso em 06 ago. 2022.

BRASIL. Senado Federal. **Projeto de Lei nº 2620/20**. Institui a Lei Brasileira de Liberdade, Responsabilidade e Transparência na Internet (Lei das Fake News). Brasília (DF), 2020.

BRASIL. Senado Federal. **Emenda Constitucional nº95/2016**. Altera o Ato das Disposições Constitucionais Transitórias, para instituir o Novo Regime Fiscal, e dá outras providências. Brasília (DF), 2016.4

CAF. Banco de Desenvolvimento da América Latina. **Mapa de Governo Digital**. 1º boletim, ed. 2022, Brasília, 2022. Disponível em: https://www.gov.br/governodigital/pt-br/transformacao-digital/rede-nacional-de-governo-digital/mapa/boletim-mapa-de-governo-digital-2022_1a-edicao.pdf. Acesso em 15/10/2023.

CANO, Rosa Jiménez. O robô racista, sexista e xenófobo da Microsoft acaba silenciado. In: **Rev. El país**, San Francisco, mar. 2016. Disponível em https://brasil.elpais.com/brasil/2016/03/24/tecnologia/1458855274_096966.html. Acesso em 20/09/2022.

CARNELOSSI, Bruna N. Robotização da proteção social: impactos e desafios à atuação profissional do assistente social. **Serv. Soc. Soc.**, vol.144, maio/set 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/0101-6628.284>. Acesso em 20/09/2022.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. Paz e Terra, ed. 06, vol.01, São Paulo.

CETIC, Centro Regional para o Desenvolvimento da Sociedade de Informação. **Pesquisa sobre o uso das Tecnologias de Informação e Comunicação nos domicílios brasileiros - TIC Domicílios 2020**. Portal de dados CETIC, Brasília, 2022. Disponível em <https://cetic.br/pt/pesquisa/domicilios/publicacoes/>. Acesso em 26/09/2022.

CETIC, Centro Regional para o Desenvolvimento da Sociedade de Informação. **Qual TIC você quer pesquisar?**. Portal de dados CETIC, Brasília, c.2022. Disponível em https://data.cetic.br/explore/?pesquisa_id=1&unidade=Usu%C3%A1rios. Acesso em 26/09/2022.

CFESS. **Código de ética do/a assistente social. Lei 8.662/93 de regulamentação da profissão**. Conselho Federal de Serviço Social, 10ª. ed. rev. e atual., Brasília, 2012.

CFESS. **Trabalhar na Assistência Social em defesa dos direitos da Seguridade Social: contribuições do conjunto CFESS/CRESS ao debate sobre definição de trabalhadores da Assistência Social**. CFESS/CRESS, Brasília, set. 2010. Disponível em: http://www.cfess.org.br/arquivos/cartilhacfesscress_seguridade_site.pdf Acesso em 26/09/2023.

CGI, Comitê Gestor da Internet no Brasil. **Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação nos domicílios brasileiros – TIC Domicílios 2020**. CGI, Brasília, 2021. Disponível em https://cetic.br/media/analises/tic_domicilios_2020_coletiva_imprensa.pdf. Acesso em 02/06/ 2022.

CGI, Comitê Gestor da Internet no Brasil. **Exclusão digital prejudicou acesso de mais pobres ao auxílio emergencial**. Brasília (DF), 2021. Disponível em: <https://nic.br/noticia/na-midia/exclusao-digital-prejudicou-acesso-de-mais-pobres-ao-auxilio-emergencial/>. Acesso em 06/09/2023.

CORBINIANO, Simone Alexandre Martins. Condições lógico-históricas do conhecimento e formação: contribuições da epistemologia dialética. **Educação e Filosofia**, v. 30, n. 60, p. 647-667, jul./dez. 2016. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.14393/REVEDFIL.issn.0102-6801.v30n60a2016-p647a667>
Acesso em 16/03/2023

CRISTÓVAM, José Sérgio da Silva; SAIKALI, Lucas Bossoni; SOUZA, Thanderson Pereira de. Governo Digital na implementação de serviços públicos para a concretização de direitos sociais no Brasil. In.: **Rev. Sequência**, n. 84, p. 209-242, Florianópolis, abr. 2020. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.5007/2177-7055.2020v43n89p209>. Acesso em 30/04/2023

CUNHA, Maria Alexandra Viegas Cortez da; MIRANDA, Paulo Roberto de Mello. A Pesquisa no Uso e Implicações Sociais das Tecnologias da Informação e Comunicação pelos Governos no Brasil: uma Proposta de Agenda a Partir de Reflexões da Prática e da Produção Acadêmica Nacional. **Rev. o&s**, v.20, n.66, p. 543-566, Salvador, Jul/set 2013. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/osoc/a/gDH66twKTVV6SD3VJnKSWL/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em 18/04/2022.

DELLAGOSTIN, Odir Antônio. **Análise do fomento à pesquisa no país e a contribuição das agências federais e estaduais**. In: Revista Inovação e Desenvolvimento, vol. 2, n. 06, Pernambuco, 2021. Disponível em <<https://confap.org.br/news/wp-content/uploads/2021/09/An%C3%A1lise-do-fomento-%C3%A0-pesquisa-no-pa%C3%ADs-e-a-contribui%C3%A7%C3%A3o-das-ag%C3%A2ncias-federais-e-estaduais.pdf>> Acesso em 10/10/2022.

DIAS, Lucas Benevides. Transformação Digital no Governo Guedes-Bolsonaro: O Disparate entre Discurso e Prática. In: **AFIPEA**, Brasília (DF), fev. 2020. Disponível em: <https://afipeasindical.org.br/transformacao-digital-no-governo-guedes-bolsonaro-o-disparate-entre-discurso-e-pratica/> Acesso em 10/02/2023.

DINIZ, Eduardo Henrique; BARBOSA, Alexandre Fernandes; JUNQUEIRA, Alvaro Ribeiro Botelho; PRADO, Otavio. O governo eletrônico no Brasil: perspectiva histórica a partir de um modelo estruturado de análise. In.: **RAP**, ed. 43, vol.1, p. 23-48, Rio de Janeiro, 2009. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rap/a/f9ZFfjhYtRBMVxLPjCJMKNJ/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em 10 abr. 2023

FAUSTINO, Deiveison. Capitalismo, colonialismo e racismo: reflexões preliminares sobre a racialização digital. **Matrizes**, vol. 7, núm. 2, julho-diciembre, 2013, pp. 49-71 Universidade de São Paulo, São Paulo, Brasil. Disponível em: <https://deivisonnkosi.com.br/wp-content/uploads/2022/06/Artigo-Racializacao-digital-Deivison-Faustino.pdf>. Acesso em 31/10/2023.

FAUSTINO, Deiveison; LIPPOLD, Walter. **Colonialismo digital**: por uma crítica hacker-fanoniana. Raízes Africanas, ed. 1, São Paulo, 2022.

FELICE, Raphael. Governo Bolsonaro corta 87% da verba para Ciência e Tecnologia. In.: **Correio Braziliense**, Brasília, 2021. Disponível em: <https://www.correiobraziliense.com.br/politica/2021/10/4954322-governo-bolsonaro-corta-87-da-verba-para-ciencia-e-tecnologia.html>. Acesso em 20/12/2022

FIGLIOLI, Nicole. A participação social na transformação digital dos serviços públicos: potenciais e limites para a cidadania. **Trabalho de Conclusão de Curso em Gestão Pública** - Universidade Federal do Rio de Janeiro, 2021. Disponível em: <https://pantheon.ufrj.br/bitstream/11422/16587/1/NPFiglioli.pdf23>. Acesso em 20/12/2022.

FRANCO, Paulo Merli. Dialética em Marx: uma perspectiva a partir de seus elementos centrais. In.: **Rev. Ciências Sociais** - UNESP, vol.16, São Paulo, 2012. Disponível em: <https://periodicos.fclar.unesp.br/cadernos/article/view/7315>. Acesso em 02/04/2023

FRASE, Peter. A tecnologia no processo de trabalho (assim como o capital) é uma relação social. In.: **Rev. Comciência**, s/l, 2019. Disponível em: <https://www.comciencia.br/tecnologia-no-processo-de-trabalho-assim-como-o-capital-e-uma-relacao-social>. Acesso em 23/03/ 2023

FRIGOTTO, Gaudêncio. Tecnologia. In.: **Dic. de Edu. Profissional em Saúde**, s/l, 2009. Disponível em: <http://www.sites.epsjv.fiocruz.br/dicionario/verbetes/tec.html>. Acesso em 30/05/2023

GANDELMAN, Marisa. A economia política do capitalismo cognitivo: desmaterialização do trabalho, do valor e do poder na Sociedade do Conhecimento. **Tese de Doutorado em Relações Internacionais** pela Pontifícia Universidade Católica, Rio de Janeiro, 2008.

GARCIA, Sylvia Gemignani. A tecnologia social como alternativa para a reorientação da economia. In: **Ciência, Valores e Alternativas I**, São Paulo, dez. 2014. Disponível em <https://www.scielo.br/j/ea/a/8LFQxwGdkTMRZmJhGcYgpYF/?lang=pt>. Acesso em 27/08/2022.

GRAGLIA, Marcelo Augusto Vieira; HUELSEN, Patricia Giannoccaro Von. A sexta onda de inovação: Inteligência Artificial e os impactos no emprego. In: **RISUS – Journal on Innovation and Sustainability**, v. 11, n.1, p. 3-17, São Paulo, jan. / fev. 2020. Disponível em: https://j.pucsp.br/sites/default/files/6a_onda_prof._marcelo_graglia_12ago2020_2_0.pdf. Acesso em 10/08/2022.

GUEDES, Alice. **Retorno do Brasil ao Mapa da Fome da ONU preocupa senadores e estudiosos**. Agência Senado, out. 2022. Disponível em: <https://www12.senado.leg.br/noticias/infomaterias/2022/10/retorno-do-brasil-ao-map-a-da-fome-da-onu-preocupa-senadores-e-estudiosos>. Acesso em 22/10/2022.

HUI, Yuk. **Tecnodiversidade**. Ubu Editora, ed. 1, São Paulo, 2020.

IBGE, Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Desemprego fica em 14,6% no trimestre até maio e atinge 14,8 milhões de pessoas**. Brasília (DF), 2021. Disponível em:

<https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/31255-desemprego-fica-em-14-6-no-trimestre-ate-maio-e-atinge-14-8-milhoes-de-pessoas>. Acesso em 29/11/2022.

IAMAMOTO, Marilda Vilela. **Os espaços sócio-ocupacionais do assistente social**. CFESS/ABEPSS, Brasília, 2009. Disponível em: <https://www.abepss.org.br/arquivos/anexos/iamamoto-201804131241048556780.pdf>. Acesso em 29/11/2022.

LACERDA, Nara. Como a privatização de duas estatais coloca em risco a segurança dos seus dados: iniciativa privada pode não garantir segurança de dados sigilosos armazenados por Serpro e Dataprev. In.: **Brasil de Fato**, São Paulo, dez. 2019. Disponível em: <https://www.brasildefato.com.br/2019/12/23/como-a-privatizacao-de-duas-estatais-colo-ca-em-risco-a-seguranca-dos-seus-dados>. Acesso em 18/04/2023

LAFUENTE, Mariano *et al.* **Transformação digital dos governos brasileiros: satisfação dos cidadãos com os serviços públicos digitais**. BID, Brasília, fev. 2021. Disponível em: <https://publications.iadb.org/publications/portuguese/document/Transformacao-digital-dos-governos-brasileiros-Satisfacao-dos-cidadados-com-os-servicos-publicos-digitais.pdf>. Acesso em 02/06/2022

LEÃO, Heloise Acco Tives. Digitização de serviços públicos: um modelo para Administração Pública Federal. **Dissertação de Mestrado Profissional em Computação Aplicada** - Universidade de Brasília (DF), 2018. Disponível em: https://repositorio.unb.br/bitstream/10482/34259/1/2018_HeloiseAccoTivesLe%C3%A3o.pdf. Acesso em 06/04/2023.

LÉVY, Pierre. **Cibercultura**. Editora 34, ed.1, São Paulo, 1999. Disponível em: https://www.giulianobici.com/site/fundamentos_da_musica_files/cibercultura.pdf. Acesso em 10/10/2023.

LIMA, Victor Almeida Cabral. BlockChain: uma abordagem bibliográfica. **Trabalho de Conclusão de Curso do curso de administração** da UNICEPLAC. Brasília, 2020. Disponível em: https://dspace.uniceplac.edu.br/bitstream/123456789/464/1/Victor%20Almeida%20Cabral%20de%20Lima_0005892.pdf. Acesso em 15/03/2023

LIMA, Rômulo André. A lei geral de acumulação capitalista e as crises cíclicas. In.: **Leituras de Economia Política**, Campinas, vol. 16, p. 87-110, jun. 2010. Disponível em: <https://docplayer.com.br/77414796-A-lei-geral-de-acumulacao-capitalista-e-as-criSES-ciclicas.html>. Acesso em 30/08/2023.

LOBO, Denis Augusto Carneiro, CONCEIÇÃO, Desirée Luíse Lopes. Ódio e fake news como estratégia política no discurso de Bolsonaro nas redes sociais digitais. In.: **Anais ANPOCS**, ed. 43, Caxambu (MG), 2019. Disponível em: https://bibliotecadigital.tse.jus.br/xmlui/bitstream/handle/bdtse/9135/2019_lobo_odio_fake_news.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Acesso em 30/08/2023.

LOPES, Cinthia Fonseca. Competências e atribuições do Assistente Social: qual o ponto de partida?. In.: **Anais** do 16º Encontro Nacional de Pesquisadores em Serviço Social, Vitória, 2018.

LUCA, Adriana de. **Bolsonaro diz que parceria com Musk ajudará no combate ao desmatamento na Amazônia**. In.: CNN, s/l, 2022. Disponível em: <https://www.cnnbrasil.com.br/nacional/bolsonaro-diz-que-parceria-com-musk-ajudara-em-combate-ao-desmatamento-na-amazonia/>. Acesso em 30/08/2023.

MACIEL, Ana Lúcia Suárez; FERNANDES, Rosa Maria Castilhos. **Tecnologias sociais: interface com as políticas públicas e o Serviço Social**. Serv. Soc. Soc. (105), Mar. 2011. Disponível em <https://doi.org/10.1590/S0101-66282011000100009>. Acesso em 02/07/ 2022

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. Fundamentos de metodologia científica. **Atlas**, vol. 5, São Paulo, 2003. Disponível em: https://docente.ifrn.edu.br/olivianeta/disciplinas/copy_of_historia-i/historia-ii/china-e-india. Acesso em 26/04/2023

MARTINS, Heloisa Helena T. de Souza. **Metodologia qualitativa de pesquisa**. In.: Educ. Pesquisa, n.30, São Paulo, 2004. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S1517-97022004000200007>. Acesso em 20/04/ 2023

MARX, Karl. **O capital Livro 1: a crítica da economia capitalista**. Boitempo Editorial, ed. 02, São Paulo, 2011.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **Pesquisa Social: Teoria, método e criatividade**. VOZES, ed. 21, Petrópolis, 2002. Disponível em: <https://wp.ufpel.edu.br/franciscovargas/files/2012/11/pesquisa-social.pdf>. Acesso em 20/03/2023

MINAYO, Maria Cecília de Souza. Análise qualitativa: teoria, passos e fidedignidade. In.: **Rev. Ciênc. saúde coletiva**, n.17, São Paulo, 2012. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S1413-81232012000300007>. Acesso em 20 mar. 2023

MIOTO, Regina Celia Tamasso; NOGUEIRA, Vera Maria Ribeiro. Política Social e Serviço Social: os desafios da intervenção profissional. In.: **R. Katál.**, Florianópolis, v. 16, n. esp., p. 61-71, 2013. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rk/a/HC4Drwd89pyhpRb8fK3cr4S/?format=pdf>. Acesso em 10/10/2023

MOTTA, Murillo. Como exercer a cidadania no mundo dos algoritmos? Resenha de “ciudadanos reemplazados por algoritmos”, de Néstor García Canclini. **Cadernos Prolam/USP-Brazilian Journal of Latin American Studies**, v. 20, n. 41, p. 287-297, jul-dez. 2021. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/prolam/article/view/185823/179170>. Acesso em 10/10/2023

MOURA, Mariluce. Universidades públicas realizam mais de 95% da ciência no Brasil. In: **Ciência na Rua**, UNIFESP, São Paulo, abr. 2019. Disponível em

<https://www.unifesp.br/noticias-antiores/item/3799-universidades-publicas-realizam-mais-de-95-da-ciencia-no-brasil>. Acesso em 01/10/ 2022.

GONÇALVES, Maria Tereza Gonçalves; KAUCHAKJE, Samira; MOREIRA, Tomás Antonio. Modalidades de gestão social no Brasil. **INSITU**, São Paulo, Vol.1 N.2, p. 131-154, 2015.

OLIVEIRA, Maria Rita Neto Sales. **Do mito da tecnologia ao paradigma tecnológico: a mediação tecnológica nas práticas didático-pedagógicas**. CEFET, Minas Gerais, 2001. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rbedu/a/Y8ks9fcmqrtdtKVfr9DZXkgP/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em 18/04/2023.

PAIVA, Fernando. Caixa tem quatro dos cinco apps mais baixados no Brasil em Android. In: **MobileTime**, s/l, abr. 2020. Disponível em <https://www.mobiletime.com.br/noticias/15/04/2020/caixa-tem-quatro-dos-cinco-apps-mais-baixados-no-brasil-em-android/>. Acesso em 10/10/ 2022.

PEREIRA, Luiz Carlos Bresser. **Da administração pública burocrática à gerencial**. Rev. do Serv. Públi., vol. 121, n° 1, s/l, jan-abr 1996. Disponível em: <https://revista.enap.gov.br/index.php/RSP/article/view/702/550>. Acesso 12/09/2023

PINHO, José Antonio Gomes de. Investigando portais de governo eletrônico de estados no Brasil: muita tecnologia, pouca democracia. In: **RAP**, vol. 42, Rio de Janeiro, maio/jun. 2008. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rap/a/j8dGWgrkM8KVBwm5gzXhSJr/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em 15/02/2023.

PINTO, Alexandre Guimarães Gavião. Os princípios mais relevantes do Direito Administrativo. In.: **Rev. EMERJ**, v. 11, n° 42, Rio de Janeiro, 2008. Disponível em: https://www.emerj.tjrj.jus.br/revistaemerj_online/edicoes/revista42/Revista42_130.pdf Acesso em 18/03/2023

PRADO, Mário Sérgio De Oliveira. Digitalização dos serviços públicos no Brasil. In.: **Rev. Científica**, vol. 13, n°3, Paracatu (MG), 2021. Disponível em: http://www.atenas.edu.br/uniatenas/assets/files/magazines/DIGITALIZACAO_DOS_SERVICOS_PUBLICOS_NO_BRASIL.pdf. Acesso em 20/04/2023

RIBEIRO, Lucas; MENDIZABAL, Odorico. Introdução à Blockchain e contratos inteligentes: apostila para iniciantes. In.: **Relatório Técnico INE**, n° 001, Santa Catarina, 2021. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/221495/RT-INE2021-1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em 10/04/2023

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. Ed. Atlas, vol. 3, São Paulo, 2012. Disponível em: <https://climatechangoz.com/wp-content/uploads/2020/04/Metodologia-de-Pesquisa-Social-Richardson.pdf>. Acesso em 12/04/2023

RONCARATTI, Luanna. Redesenho de serviços públicos e transformação digital: combinando abordagens e metodologias ágeis com foco no cidadão. In.: **Inovação e**

políticas públicas: superando o mito das ideias, ed. 1, p. 115-135, Brasília, 2019. Disponível em: <https://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/9387/1/Redesenho%20de%20servi%C3%A7os.pdf>. Acesso em 15/02/2023

ROSA, Fernanda Ribeiro. Inclusão digital como política pública: disputas no campo dos direitos humanos. **Revista Internacional de Direitos Humanos**, v. 18, p. 33-55, Brasil, 2013. Disponível em <https://www.corteidh.or.cr/tablas/r32486.pdf>. Acesso em 01/06/ 2022

RUSSI, Anna. **Banco Mundial reconhece Brasil como 7º líder em governo digital**. CNN, Brasília, set. 2022. Disponível em <https://www.cnnbrasil.com.br/business/banco-mundial-reconhece-brasil-como-7o-lider-em-governo-digital/>. Acesso em 15/02/2023

SANTOS, Fábio dos. Sistemas de Informação e suas implicações no exercício profissional de assistentes sociais no Brasil. In.: **Anais CBAS**, ed. 16, Brasília (DF), 2019. Disponível em: <https://broseguini.bonino.com.br/ojs/index.php/CBAS/article/view/220/215>. Acesso em 15/02/2023

SANTOS, Luiz Alberto dos. O modelo brasileiro para a organização da alta administração. In.: **Rev. Serv. Públ**, p. 77-94, Brasília, mai-dez. 1995.

SANTANA, Gabriela Berghahn; SILVEIRA, Marthina Borghetti Rosa da. Tecnodiversidade, de Yuk Hui. **Conversas & Controvérsias**, vol.08, n.01, Rio Grande do Sul, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.15448/2178-5694.2021.1.41182>. Acesso em 15/12/2022

SCHUMPETER, Joseph Alois. **A teoria do Desenvolvimento Econômico**. Nova Cultural, ed. 6, São Paulo, 1997.

STEFANO, Fabiane. Seis em cada dez brasileiros preferem serviços públicos online. Rev. **EXAME**, [s.l.], abr. 2021. Disponível em: <https://exame.com/brasil/seis-em-cada-dez-brasileiros-preferem-servicos-publicos-online/>. Acesso em 02/06/2022

VALENTIN, Agnaldo *et. al.* **Políticas públicas e Covid-19: a experiência brasileira**. Edições EACH: São Paulo, 2022. Disponível em: <https://redepesquisasolidaria.org/wp-content/uploads/2022/06/livro-oipp-1-1.pdf>. Acesso em 08/10/ 2023

VELOSO, Renato. Serviço Social, trabalho, e tecnologia da informação (TI). **Em Pauta**, vol.9, n.27, p.71-90, Rio de Janeiro, jul. 2011. Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/revistaempauta/article/view/2499>. Acesso em 31/10/2023.

VELOSO, Renato. Tecnologias da Informação e Serviço Social: notas iniciais sobre o seu potencial estratégico para o exercício profissional. **Emancipação**, Ponta Grossa, 10(2): 517-534, 2010.

VELOSO, Renato. O lugar das tecnologias da informação e comunicação no Serviço Social. In: **Serviço Social em tempos ultraliberais**. Navegando Publicações, Uberlândia, 2021.

ZILIO, Lara Bethânia et al. Organizações contra-hegemônicas e a possibilidade de redescoberta da política na modernidade: uma contribuição a partir do pensamento de Hannah Arendt. In.: **Cad. EBAPE.BR**, vol. 10, s/l, dez 2012. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S1679-39512012000400002>. Acesso em 20/05/2022

ZUBOFF, Shoshana. **A era do capitalismo de Vigilância**. Intrínseca, v.1, Rio de Janeiro, 2019. Disponível em: https://livrogratuitosja.com/wp-content/uploads/2021/03/A-Era-do-Capitalismo-de-Vigilancia-by-Shoshana-Zuboff-z-lib.org_.pdf. Acesso em 20/05/2022