




As tecnologias de informação e comunicação na mediação dos serviços públicos brasileiros

Information and communication technologies in the mediation of brazilian public services

Fernanda Alves Ribeiro Paz*

 <https://orcid.org/0000-0001-6219-2675>

Juliane Feix Peruzzo**

 <https://orcid.org/0000-0001-9834-0334>

RESUMO

O presente artigo analisa o avanço da digitalização na administração pública, com o emprego de sistemas eletrônicos e plataformas digitais na prestação de serviços públicos à população usuária, bem como os seus impactos para os usuários e servidores públicos. O estudo adota uma abordagem qualitativa, revisando a literatura sobre a crise do capital, a contrarreforma do Estado e o avanço das TICs na administração pública brasileira. A análise inclui a revisão de artigos acadêmicos e documentos governamentais para avaliar os efeitos do emprego das tecnologias digitais na administração pública. As plataformas digitais e sistemas eletrônicos têm cada vez mais mediado a interação entre o Estado e os cidadãos, trazendo implicações ao acesso aos serviços públicos e a segurança dos dados dos usuários, bem como contribuem para a precarização do trabalho dos servidores, com a adoção de novas formas de gestão do trabalho, baseadas em metas de produtividade e a responsabilização dos trabalhadores pelas condições materiais necessárias para a execução de suas funções, enquanto estratégia da contrarreforma do Estado para reduzir seus custos e ajustar as contas públicas.

PALAVRAS-CHAVE

Crise do capital; Tecnologias da Informação e Comunicação; Plataformas Digitais; Contrarreforma do Estado; Serviços Públicos.

ABSTRACT

The present article analyzes the advancement of digitalization in public administration, with the use of

*Assistente Social. Mestre pelo Programa de Pós-graduação em Serviço Social da Universidade Federal da Paraíba (UFPB, João Pessoa, Brasil) e doutoranda pelo Programa de Pós-graduação em Serviço Social da Universidade Federal de Pernambuco (UFPE, Recife, Brasil). Assistente Social Na Universidade Federal da Paraíba (UFPB, João Pessoa, Brasil). E-mail: fernandaarpaz@gmail.com

**Assistente Social. Doutora em Serviço Social pela Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUCRS, Porto Alegre, Brasil). Docente do Departamento de Serviço Social e docente permanente do Programa de Pós-graduação em Serviço Social (PPGSS) da Universidade Federal de Pernambuco (UFPE, Recife, Brasil). E-mail: juliane.peruzzo@ufpe.br

DOI 10.22422/temporalis.2025v25n49p484-500



© A(s) Autora(s)/O(s) Autor(es). 2025 **Acesso Aberto** Esta obra está licenciada sob os termos da Licença Creative Commons Atribuição 4.0 Internacional (https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.pt_BR), que permite copiar e redistribuir o material em qualquer suporte ou formato, bem como adaptar, transformar e criar a partir deste material para qualquer fim, mesmo que comercial. O licenciante não pode revogar estes direitos desde que você respeite os termos da licença.

electronic systems and digital platforms in the provision of public services to the user population, as well as its impacts on users and public servants. The study adopts a qualitative approach, reviewing the literature on the crisis of capital, the counter-reform of the state, and the advancement of ICTs in Brazilian public administration. The analysis includes a review of academic articles and government documents to assess the effects of the use of digital technologies in public administration. Digital platforms and electronic systems are increasingly mediating the interaction between the state and citizens, bringing implications for access to public services and the security of users' data, as well as contributing to the precarization of public servants' work, with the adoption of new forms of work management, based on productivity targets and holding workers accountable for the material conditions necessary for the execution of their duties, as part of the state counter-reform strategy to reduce costs and balance public finances.

KEYWORDS

Capital crisis; Information and Communication Technologies; State counter-reform; Digital Platforms; Public Services.

Introdução

Com a crise estrutural do capital, que emergiu nos anos de 1970, houve significativas mudanças não só no processo de produção, mas em várias esferas da vida social, em decorrência das estratégias econômicas e políticas globais utilizadas como tentativa de sua reatualização. Dentre as principais respostas à crise do capital, destacam-se a reestruturação produtiva, o avanço das tecnologias de informação e comunicação (TICs), a financeirização da economia e a consolidação do arcabouço político e ideológico neoliberal.

O neoliberalismo atacou de forma frontal o Estado, promovendo as contrarreformas em diversos países de capitalismo central e, posteriormente, de capitalismo dependente, que foram obrigados a seguir as orientações neoliberais em meio ao endividamento as quais estavam sujeitos, em decorrência da forma subordinada que se inseriam na economia mundial (Harvey, 2011a).

Os países periféricos foram obrigados a liberalizar suas economias, realizar os ajustes econômicos ditados pelos organismos multilaterais como condicionante para acessar recursos financeiros, aumentando sua condição de dependência e subordinação no mercado mundial, aprofundando ainda mais a distância entre países de capitalismo central e economias dependentes.

Com a liberalização da economia e os ajustes fiscais, foram obrigados a realizar uma série de reformas em prejuízo da classe trabalhadora, como reformas trabalhistas, previdenciárias, administrativas, além de realizar cortes de gastos nas políticas sociais e privatizar suas empresas públicas.

É nesse contexto que há o avanço da internet do Brasil, por meio da privatização do setor de telecomunicação. Desde então, as TICs ganharam espaço no país e o Estado brasileiro, seguindo as orientações dos organismos multilaterais como Banco Mundial e Fundo Monetário Internacional, avançou em termos de legislações para a construção do governo digital, aderindo à tendência da plataformação dos seus serviços.

A plataformação surgiu a partir da crise de 2008, como nova estratégia do capital para superação da crise, enquanto fenômeno da chamada indústria 4.0 ou Quarta Revolução Tecnológica, que foi responsável pela combinação de vários avanços tecnológicos já

existentes na Terceira Revolução Tecnológica. Portanto, a indústria 4.0 integrou a automação, a robótica, a computação em nuvem, os micros sensores e conectividade para desenvolver a chamada Internet das Coisas (IoT)¹ e a Inteligência Artificial, possibilitando que várias atividades sejam realizadas de forma autônoma, por meio da digitalização de atividade e troca de informações em tempo real nos chamados ambiente de rede (Schwab 2016; Antunes, 2018; Pelliccione, 2023).

Dessa forma, as plataformas têm mediado às relações sociais, de trabalho e de lazer, reconfigurando as comunicações interpessoais e até mesmo institucionais. Já se fazendo presentes em diversas áreas como saúde, educação, turismo, segurança pública, planejamento urbano — por meio das cidades inteligentes —, dentre outras (Pelliccione, 2023).

Logo, as plataformas já fazem parte da vida cotidiana, seja na interação social ou no acesso a serviços privados e, mais recentemente, públicos. As TICs já têm sido estudadas por diversas áreas do conhecimento e sob diversas perspectivas, como a das grandes corporações da área informacional, que as apresentam como neutras e capazes de promover a emancipação humana; e, pela ótica da economia política, que as compreendem como fruto do desenvolvimento das forças produtivas, mas que sob o domínio do capital, apresentam contradições.

A escolha dessa temática se dá por conta da relevância que as TICs assumem na contemporaneidade, não só como mediadoras na comunicação humana, mas no cotidiano de trabalho, se tornando cada vez mais presentes na administração pública, moldando cada vez mais a interação entre o Estado e os cidadãos, com implicações para a acessibilidade, a privacidade dos dados, a precarização das condições de trabalho dos servidores públicos, dentre outros, tratando-se de um processo complexo e contraditório, envolvendo várias nuances que precisam ser pensadas e problematizadas.

O objetivo desse trabalho é analisar como as TICs adentram na administração pública e impactam na prestação de serviços públicos à população e ao trabalho dos servidores públicos, com as novas formas de gestão do trabalho que elas promovem. Para isso, ele se baseia em uma revisão bibliográfica de autores que discutem a temática, bem como documentos governamentais que orientam as ações do Estado brasileiro, inclusive direcionando as políticas sociais e a prestação de serviços públicos.

Está dividido em duas seções: na primeira, a discussão centra-se nos impactos da crise sobre o mundo do trabalho e o Estado; e, na segunda, abordam-se os impactos da digitalização dos serviços públicos brasileiros, com foco nas plataformas digitais e nos sistemas eletrônicos na mediação da prestação de serviços e benefícios à população usuária, bem como seus impactos na relação entre Estado e sociedade e as implicações para a gestão do trabalho dos servidores públicos.

O avanço das tecnologias da informação e comunicação no capitalismo em crise

No período entre o segundo pós-guerra e a crise do petróleo (1945–1975), a combinação

¹ A Internet das Coisas (IoT) estabelece uma relação entre produtos, serviços, lugares etc. e as pessoas, por meio de diversas plataformas e tecnologias conectadas (Schwab, 2016).

do modelo de produção fordista e as políticas keynesianas marcaram uma era de pleno emprego, políticas sociais, crescimento econômico, conformando os trinta anos de expansão do capitalismo (Duménil; Lévy, 2014).

Mas, na década de 1970, a partir do choque do petróleo e do esgotamento do modelo de produção fordista, há um declínio nas taxas de lucro do capital, iniciando um período de estagflação, evidenciando uma crise estrutural do capital, com elevados níveis de desemprego (Harvey, 2011a).

Em um contexto de crise e maior concorrência intercapitalista, houve uma busca por mais tecnologias, como forma de reduzir o emprego do trabalho vivo e, com isso, os custos de produção. Nesse momento, ascendia no Japão um novo modelo de produção, o toyotismo ou acumulação flexível, mais tecnológico e adaptável, opondo-se à rigidez do modelo fordista.

A acumulação flexível [...] se apoia na flexibilidade dos processos de trabalho, dos mercados de trabalho, dos produtos e padrões de consumo. Caracteriza-se pelo surgimento de setores de produção inteiramente novos, novas maneiras de fornecimento de serviços financeiros, novos mercados e, sobretudo, taxas altamente intensificadas de inovação comercial, tecnológica e organizacional. [...] envolve rápidas mudanças dos padrões de desenvolvimento desigual, tanto entre setores como entre regiões geográficas, criando, por exemplo, um vasto movimento no emprego do chamado “setor de serviços”, bem como conjuntos industriais completamente novos em regiões até então subdesenvolvidas [...] também envolve um novo movimento que chamarei de “compressão-espaço do tempo” [...] no mundo capitalista — os horizontes temporais da tomada de decisões privada e pública se estreitaram, enquanto a comunicação via satélite e a queda dos custos de transporte possibilitaram cada vez mais difusão imediata dessas decisões num espaço cada vez mais amplo e variegado (Harvey, 2013, p. 140).

Esse novo modelo de produção promoveu uma maior flexibilidade das relações de trabalho, com a terceirização, adoção de contratos de trabalho temporário, parcial, de prestadores de serviços, dentre outros. Assim, surgiram novas formas de trabalho, por meio das desregulamentações de direitos, rompendo com o modelo de contrato social existente entre capital e trabalho da era fordista (Antunes, 2009).

Isso foi possível graças aos altos índices de desemprego em um cenário de crise estrutural, cuja oferta abundante de trabalhadores permite o pagamento de baixos salários com vínculos precários, mas também impacta na desaceleração do mercado, mediante a dificuldade de consumo por esse segmento da classe trabalhadora, implicando na dificuldade de expansão da produção capitalista (Harvey, 2011a).

Também há uma reorganização do próprio sistema político e ideológico, através da racionalidade neoliberal, que colocou a responsabilidade pela crise econômica e fiscal dos Estados na intervenção estatal na economia e nos gastos sociais, defendendo a necessidade de um Estado mínimo, o que tem implicado, especialmente, na redução de direitos da classe trabalhadora (Harvey, 2011a).

Nesse cenário de crise e maior concorrência, o capital produtivo não consegue atingir as antigas taxas de lucro, buscando explorar novos mercados, através da construção de um

mercado mundial, incentivando a expansão do capital financeiro, que passou a exercer um papel dominante da economia, com o crescimento da especulação financeira, tornando-se central na acumulação de capitais. Nesse processo, as TICs têm sido fundamentais, pois permitem uma rápida circulação de capitais em um curto espaço de tempo, possibilitando sua alocação onde há maiores taxas de rentabilidade, o que amplia a volatilidade da economia (Harvey, 2011a). Ao mesmo tempo em que oportunizaram novas formas de organizar, gerir e controlar o trabalho, momento em que as terceirizações tiveram preponderância.

É nessa conjuntura que os países de capitalismo central enxergaram nos países dependentes uma oportunidade de expansão, por meio de empréstimos de capital para as economias que buscavam se expandir e se modernizar, mediante endividamento externo (Harvey, 2011a). É em meio à queda do capital produtivo, maior competição em um cenário de crise e dificuldade de crescimento, que há uma necessidade de expansão capitalista, e o neoliberalismo ataca os serviços públicos, incentivando sua mercantilização, já que eles representam novas oportunidades de lucros para as empresas privadas (Huws, 2020).

Para Harvey (2011b), o sistema político e ideológico neoliberal ganhou tamanha proporção em todo o mundo graças aos esforços dos organismos multilaterais, como o Fundo Monetário Internacional (FMI) e o Banco Mundial, que desempenharam o papel de disseminadores das ideias neoliberais, sobretudo nas décadas de 1980 e 1990, quando os países dependentes não tiveram condições de arcar com o pagamento das suas dívidas, em decorrência do aumento da taxa de juros imposto pelos Estados Unidos e a queda da exportação das *commodities*, que levou a crise da dívida nos anos de 1980, aprofundando a dependência dessas economias.

Esses organismos foram essenciais para a consolidação do neoliberalismo e da contrarreforma do Estado nas economias dependentes, pois impuseram condições de reformas estruturais e austeridade fiscal como um pré-requisito para que as economias dependentes conseguissem acesso a novos empréstimos para rolagem de suas dívidas. Dentre as condições impostas estavam a liberalização das suas economias, privatizações, redução dos gastos públicos e flexibilização das relações de trabalho (Duménil, Lévy, 2014).

Os países dependentes foram submetidos aos preceitos do Consenso de Washington, beneficiando as economias de capitalismo central em prejuízo das dependentes, que aprofundaram ainda mais suas desigualdades sociais em decorrência da redução da capacidade de investimentos dos Estados, que só contribuíam para o fortalecimento do capital financeiro e aumentaram a necessidade de medidas de ajuste para conter o déficit orçamentário e arcar com os juros da dívida pública (Costa, 2006).

Esse cenário de crise chega ao Brasil ainda na década de 1980, promovendo queda na arrecadação, descontrole inflacionário e desemprego, agravando ainda mais a histórica desigualdade social do país. Assim, o Brasil assina o acordo com o FMI, assumindo o compromisso em promover a liberalização de sua economia em troca da rolagem da dívida aos bancos credores (Harvey, 2011b).

A pressão do capital externo para a liberalização da economia brasileira acontecia ao mesmo tempo em que se iniciava um processo de transição para o regime democrático e a

ampliação de direitos sociais, com a Constituição de 1988, que representou avanços significativos aos direitos de cidadania, mas em um contexto de desconstrução de direitos em nível mundial, com o avanço das contrarreformas do Estado, que já atingiam diversos países (Costa, 2006, Salvador, 2012).

Portanto, muitos direitos inscritos na Constituição de 1988, para sua efetivação, exigiam regulamentações complementares e dotações orçamentárias, mas já estavam na mira do setor conservador da burguesia nacional, que se alinhava ao arcabouço político e ideológico neoliberal, alegando que a expansão de direitos sociais iria gerar déficit público e contribuir para a crise econômica (Salvador, 2012).

Ao invés da ampliação de direitos inscritos na Constituição cidadã, o que se avançou no Brasil, desde os anos de 1990, foi à liberalização da economia e a contrarreforma do Estado, por influências do receituário neoliberal, com a redução dos gastos públicos, privatizações de empresas estatais e redução de direitos sociais, com a justificativa de modernizar a economia brasileira e tornar o Estado mais eficiente.

Desde então, várias foram às ações para reduzir os custos das ações estatais e garantir o pagamento de juros da dívida pública² e a “reforma”³ do Estado, iniciada em 1995, no governo de Fernando Henrique Cardoso, por meio do *Plano Diretor da Reforma do Aparelho Estado*, imprimindo vários impactos às políticas sociais brasileiras com a reforma administrativa, previdenciária, educacional, a privatização de várias empresas estatais, impactando na prestação de serviços à população (Costa, 2006; Salvador, 2012).

Embora o governo FHC não tenha conseguido efetivar todo o planejado no *Plano Diretor da Reforma do Aparelho Estado*, a contrarreforma iniciada nos anos de 1990 promoveu uma série de modificações nas legislações vigentes no país, por meio de emendas à constituição, que permitiram que ela fosse sendo complementada pelos governos que se seguiram, às vezes de forma mais explícita e outras de forma mais velada.

A desregulamentação e a especulação financeira foram responsáveis por desestabilizar a economia global através de uma nova crise econômica em 2008, que impactou não só nos mercados financeiros, mas em toda economia a nível global (Duménil, Lévy, 2014). Contexto em que o setor de serviços, mediados pelas plataformas digitais, ganha expressividade.

A estratégia do capital para superação da crise se deu, especialmente, a partir das inovações mediante o emprego das TICs em substituição do trabalho vivo ou ao aumento da precarização do trabalho, levando muitos teóricos a anunciarem, de forma equivocada, que estaríamos em uma nova fase de desenvolvimento do capitalismo, na qual o trabalho

² Com programas de demissão voluntária para os servidores públicos, Desvinculação de Receitas da União (DRU), Lei de Responsabilidade Fiscal, que limita os gastos com pessoal e impõe limites para investimentos sociais.

³ O termo reforma entre aspas haja vista que de fato o que se efetivou no país, nesse período foi uma verdadeira contrarreforma do Estado. Para Behring e Boschetti (2008), o termo reforma tem sido empregado pelos defensores do projeto liberal e da contrarreforma do Estado brasileiro, destituindo essa palavra do seu significado histórico, atrelado ao movimento operário socialista, que lutava por melhorias das condições de vida e trabalho. Assim, o que vem avançando com o projeto neoliberal no país e no mundo são verdadeiras contrarreformas, com redução de direitos e conquistas dos trabalhadores.

perdia a centralidade, em detrimento da informação, do conhecimento ou das redes (Harvey, 2011b). No entanto, as transformações tecnológicas na sociedade capitalista estão subordinadas à lógica do capital.

Essas tecnologias comprimiram a crescente densidade das transações de mercado tanto no espaço como no tempo; produziram uma expansão particularmente intensa do que denominei alhures “compressão do tempo-espaço”: quanto mais ampla a escala geográfica (o que explica a ênfase na “globalização”) e quanto mais curtos os períodos de tempo dos contratos de mercado, tanto melhor (Harvey, 2011b, p. 13).

Desde a crise dos anos de 1970, vem ocorrendo um acelerado desenvolvimento das TICS, utilizadas como estratégia do capital para explorar novos ramos de mercado e reduzir os custos com trabalho vivo. Esse movimento, buscando superar a crise, faz com que essas tecnologias evoluam de forma ainda mais rápida, chegando a novos avanços como a Inteligência Artificial e a Internet das Coisas, contribuindo para elevar os níveis de desemprego, em decorrência de muitas vezes ocupar vários espaços que antes eram ocupados por trabalhadores; além de contribuir para o aprofundamento da precarização do trabalho, já que em consequência do elevado desemprego, os trabalhadores se tornam disponíveis para aceitar qualquer tipo de ocupação, colaborando para o sucesso do capitalismo de plataformas (Antunes, 2021).

Poell, Nieborg e Van Dijck (2020, p. 4) definem plataformas digitais como “infraestruturas digitais (re)programáveis que facilitam e moldam interações personalizadas entre usuários finais e complementadores, organizadas por meio de coleta sistemática, processamento algorítmico, monetização e circulação de dados”.

A junção entre a dificuldade de elevar a mais-valia do capital produtivo, a ampliação do setor de serviços — por meio da privatização de serviços estatais, em decorrência do avanço das contrarreformas neoliberais —, o avanço das TICS, a financeirização da economia e o massivo desemprego se tornaram fundamentais para o surgimento das plataformas, que ao longo de pouco tempo se tornaram grandes empresas conhecidas mundialmente. Atualmente, cinco empresas dominam o mercado global das plataformas digitais, conformando o chamado GAFAM, são elas: Google, Amazon, Facebook, Apple e Microsoft (Pelliccione, 2023).

Também é importante destacar que na atual fase do capitalismo, os dados gerados pelos usuários das plataformas se tornaram uma mercadoria valiosa para a elaboração de serviços e produtos, já que estes podem ser desenvolvidos a partir de determinado perfil de público-alvo.

O século XXI conforma uma nova fase de avanços das forças produtivas, que ficou conhecida como Quarta Revolução Tecnológica ou Indústria 4.0, que se diferencia da fase anterior pelas tecnologias avançadas, como a Internet das Coisas e Inteligência Artificial, promovendo uma profunda transformação digital em diversos ramos da economia — com fábricas, carros, casas e até cidades inteligentes —, cujos sistemas se comunicam entre si e com os seres humanos, sendo um marco do início da Indústria 4.0 (Schwab, 2016).

Portanto, essa nova fase de desenvolvimento do capitalismo tem sido marcada pela redução do trabalho vivo e ampliação do trabalho morto, embora o trabalho vivo não possa

ser extinto, pois esta é uma impossibilidade ontológica, já que é ele que gera a mais-valia (Antunes, 2021).

Na era da indústria 4.0, temos uma nova etapa de flexibilização das relações de trabalho, que tem sido organizada e controlada por meio de aplicativos e plataformas digitais, sendo conhecida como uberização ou plataformação do trabalho, sendo aprofundada com o período pandêmico e tem como características centrais, segundo Souza (2023):

- a) O empregador torna-se isento da responsabilidade de arcar com os recursos indispensáveis para a execução do trabalho, resultando na transferência dos custos e riscos envolvidos no processo de trabalho para o trabalhador;
- b) Vínculos de trabalho precários, marcados pela recusa do reconhecimento do vínculo formal de trabalho, pois os trabalhadores são tratados como colaboradores ou parceiros, como estratégia para disfarçar a relação de subordinação existente;
- c) e, por uma rigorosa exigência de produtividade, cumprimento de metas e a padronização dos produtos ou serviços oferecidos. E a remuneração varia de acordo com o alcance das metas, quantidades de produtos ou serviços entregues, além da avaliação do consumidor e do empregador.

Dessa forma, o trabalhador se torna responsável pelo gerenciamento do próprio trabalho, e por mais que o discurso seja que essas ferramentas garantem mais flexibilidade e autonomia ao trabalhador, na verdade, elas servem para minimizar os custos e os riscos do empregador, além de ampliar a exploração e o controle do trabalho, concretizando o que Antunes (2018) vai denominar de “escravidão digital”.

Esse modelo de trabalho, que utiliza as tecnologias digitais para seu planejamento, direção e controle tem se tornado uma tendência em expansão, abrangendo os mais diversos setores da economia, tipos de ocupação, níveis de qualificação e rendimento, em âmbito global. Inclusive esse trabalho mediado pelo uso das tecnologias e plataformas digitais tem adentrado na administração pública brasileira, promovendo mudanças no cotidiano de trabalho dos seus servidores e na prestação de serviço aos usuários, que será aprofundada na próxima seção.

A plataformação das políticas públicas se refere à migração da oferta de programas, benefícios, serviços públicos por meio de plataformas digitais, como os sites, os aplicativos e outros sistemas online (Salgado, 2023), modificando a forma de interação do Estado com os cidadãos, podendo trazer implicações para o acesso dos usuários e para os servidores públicos que atuam na prestação dos serviços.

A plataformação das políticas públicas e suas implicações para usuários e servidores públicos

As TICs foram desenvolvidas pelo setor produtivo, com o intuito de aumentar a produtividade e elevar as taxas de acumulação, mas com a contrarreforma do Estado, elas também chegaram ao setor público, como estratégia para redução dos custos com servidores e o aumento da produtividade. Na realidade brasileira, essas tecnologias avançaram a partir dos anos de 1990, após a privatização do setor de telecomunicações e chegada da Internet, atingindo primeiro o setor bancário, que passou por um intenso processo de reestruturação do trabalho.

Já as contrarreformas em andamento na administração pública começaram primeiro no judiciário brasileiro, seguindo recomendações do Banco Mundial⁴, que sugeriu uma nova estrutura para o Poder Judiciário na América Latina e Caribe, cujo objetivo era redefinir e ajustar as estratégias de gestão do Estado para aumentar a confiança do mercado (Banco Mundial, 1996; Valle; Leite, 2018).

Nesse contexto, o Banco Mundial apresentou seis medidas estratégicas: informatização dos serviços, padronização das atividades, remuneração vinculada a metas e desempenho, simplificação dos procedimentos processuais, redução dos custos judiciais e equilíbrio entre a obediência às ordens e o cumprimento da lei. Essas orientações influenciaram a criação do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), em 2004, que tem liderado as transformações no Judiciário brasileiro, sendo inclusive foi o primeiro poder a instituir o teletrabalho em seus órgãos (Banco Mundial, 1996; Valle; Leite, 2018).

Nos anos 2000, o executivo federal iniciou a implementação do governo eletrônico⁵ e, desde então, foi feito um conjunto de legislações para estruturar um grande projeto de digitalização dos serviços públicos, promovendo uma transformação digital⁶ na esfera Federal, com a justificativa de modernizar a administração pública por meio do amplo uso das TICs.

Desde então, a administração pública tem avançado no processo de digitalização, impondo novas formas de gestão do trabalho — alicerçadas em novos léxicos como eficiência, metas de produtividade e desempenho —, seguindo as orientações dos organismos multilaterais, que justificam a necessidade de dar mais transparência, agilidade e reduzir os custos com a prestação de serviços públicos, atendendo ao ajuste fiscal permanente (Banco Mundial, 2017; 2019).

O custo do atendimento online costuma ser substancialmente menor em comparação com o atendimento presencial, representando enorme economicidade ao poder público. [...] **a contínua digitalização do atendimento ao cidadão pode representar uma economia para o governo brasileiro da ordem de R\$ 663 milhões ao ano, e de R\$ 5,6 bilhões ao ano para a sociedade como um todo, atingindo uma economia total de R\$ 6,3 bilhões ao ano** (Brasil, 2018, p. 95, grifo nosso).

Com a necessidade de isolamento social provocado pela Emergência em Saúde Pública de Importância Nacional, ocorrida em 2020 e 2021, em decorrência da pandemia pelo novo coronavírus (Covid-19), esse processo pôde ser intensificado, pois houve um rápido avanço

⁴ Em 1996, o Banco Mundial lança o Documento Técnico nº 319, que sugere uma nova organização para o Poder Judiciário da América Latina e Caribe, em decorrência da necessidade de repensar o papel do Estado e realizar ajustes para atrair maior confiança do mercado e do setor privado com o objetivo de “desenvolver instituições que possam assegurar maior eficiência, autonomia funcional e qualidade nos serviços prestados” (Banco Mundial, 1996).

⁵ O conceito de Governo Eletrônico surgiu a partir da evolução das TICs, construindo uma nova forma de relacionamento do Estado com a sociedade, que passa a acessar serviços sem a necessidade de presença física. O Programa de Governo Eletrônico do Estado brasileiro surgiu em 2000 por meio do decreto Presidencial de 3 de abril de 2000 (Brasil, 2019).

⁶ Digitalização dos serviços se refere à conversão de informações analógicas para o formato digital, a Transformação Digital é um processo mais amplo e estratégico, pois envolve a integração de tecnologias, o processamento de dados, a preparação da força de trabalho e a adaptação contínua para a qualificação técnica do trabalho (Vecchia, 2023).

das TICs na administração pública, que passou a utilizar vários sistemas eletrônicos, plataformas digitais, aplicativos e testar várias ferramentas que já eram comuns na iniciativa privada.

Segundo informação do Ministério da Economia, entre março de 2020 e junho de 2021, com o trabalho em *home office*, já chegava a economizar aos cofres públicos de R\$ 1,419 bilhão, tendo em vista que o governo deixou de arcar com os custos com materiais de expediente, energia elétrica, água, esgoto, locomoção, diárias, reprodução de documentos, dentre outros (Brasil, 2021).

Um dos principais exemplos de trabalho mediado pelas plataformas digitais, no âmbito do Estado brasileiro, é o Programa de Gestão e Desempenho (PGD) regulamentado pelo Ministério da Economia em julho de 2020, através da Instrução Normativa nº 65/2020, voltado para todos os órgãos que compõem a administração pública federal, com a possibilidade de realização de teletrabalho no serviço público em substituição ao controle de frequência.

Posteriormente, objetivando ampliar e aprimorar o programa, foi publicado o Decreto nº 11.072/2022, com novas diretrizes e parâmetros para o programa, aplicáveis à administração pública federal direta, autárquica e fundacional. Esse decreto foi complementado por meio das Instruções Normativas nº 24/2023⁷ e 52/2023, ambas detalham as orientações e procedimentos para a gestão de pessoas no PGD, com as normas para execução de planos de trabalho e avaliações de desempenho (Brasil, 2023b, 2023c).

O PGD traz mudanças significativas para o controle e gerenciamento do trabalho, permitindo a sua realização nas modalidades presencial ou em teletrabalho, seja integral ou parcial. Esse programa estabelece, entre outras condições:

- a) Controle diário das atividades desenvolvidas por meio do plano de trabalho;
- b) Avaliação de desempenho com bases nos resultados;
- c) Adaptação do trabalhador às necessidades da administração;
- d) Disponibilidade para ser contatado pela chefia durante o horário de funcionamento do órgão;
- e) O trabalhador deve promover a estrutura de trabalho necessária para a execução de suas funções, caso esteja em teletrabalho;
- f) Compensação de horas, em caso de inexecução parcial ou total do plano de trabalho;
- g) Poderá haver desconto salarial, se o plano de trabalho for inadequado ou parcialmente executado;
- h) Possibilidade de exclusão do trabalhador que não atingir as metas presentes no plano de trabalho (Brasil, 2023b, 2023c).

Assim, o PGD traz novas práticas de gestão para o trabalho público, com a flexibilização, maior pressão por resultados e a exigência de novas habilidades aos servidores, que precisam se adaptar as novas tecnologias e métodos de trabalho, sem contar nas novas

⁷ A IN nº 24/2023 revogou a IN nº 65/2020.

formas de controle e avaliação, que podem contribuir para as práticas de assédio moral no trabalho e adoecimento dos servidores.

As atividades do plano de trabalho são listadas nas plataformas digitais ou sistemas eletrônicos, adotados pelo respectivo órgão do servidor, e fazem a mediação no trabalho, seja na execução de trabalhos mais burocráticos ou no atendimento direto aos usuários dos serviços públicos.

E, diante da precariedade das condições de trabalho dentro dos órgãos — que há anos vem sofrendo com cortes de orçamento —, e do próprio custo com deslocamento e dificuldade de mobilidade urbana, muitos servidores acabam aderindo ao programa com a ilusão de redução dos seus custos para a realização do trabalho (Souza, 2023), quando não são impelidos pelas chefias para aderir, já que algumas instituições colocaram a adesão a critério das chefias imediatas.

Portanto, começa a ser estabelecida uma similaridade entre a uberização ou plataformização do trabalho na administração pública, por meio do PGD, já que os servidores precisam assumir os custos com o seu trabalho e até mesmos os riscos. Uma vez que, na condição de teletrabalho, cabe ao servidor arcar com os custos da organização e gestão do trabalho e, em caso do adoecimento, torna-se mais difícil ser atribuído às condições de trabalho.

Outra similaridade ao trabalho uberizado é a forma de controle e avaliação, que se dá pela sua produtividade, sendo esta monitorada pelos sistemas eletrônicos ou plataformas digitais. No que se refere às formas de remuneração, ainda não estão condicionadas ao alcance de metas⁸, embora isso também possa ser questão de tempo, já que é uma tendência na iniciativa privada, que tem sido copiada pela administração pública.

Quais as consequências da plataformização das políticas públicas para a própria população usuária? Embora os documentos que regulamentam a digitalização na administração pública sempre citem que objetivam assegurar agilidade no acesso aos serviços, parte significativa da população usuária no país, ainda possui dificuldade de acesso às tecnologias informacionais e a internet, como demonstra a pesquisa TIC Domicílios 2023⁹, que mostrou que cerca de 29 milhões de brasileiros não têm conexão regular à internet, representando mais de 14% da população brasileira (Cetic.br, 2023).

Essa pesquisa também aponta que as pessoas mais afetadas pela ausência de acesso à internet são as que residem na zona rural e periferias urbanas, bem como as pessoas negras, idosas e os que possuem formação até o ensino fundamental, pertencentes às classes econômicas D e E (Cetic.br, 2023).

Esses dados se tornam preocupantes à medida que a administração pública tem passado a utilizar-se das plataformas digitais como via prioritária e, às vezes, até exclusivas de acesso

⁸ O recebimento de bonificações pelo alcance de metas de produtividade já é comum em alguns setores, como no setor bancário, estimulando os trabalhadores a se tornarem vendedores de produtos financeiros para conseguir complementar sua remuneração.

⁹ Esta pesquisa é realizada anualmente pelo Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (Cetic.br).

aos benefícios sociais e atendimentos nas políticas sociais — como saúde, previdência, assistência social, educação —, tendo que enfrentar a ausência de aparelhos e internet ou até mesmo a dificuldades no uso, em decorrência da própria limitação geracional.

A digitalização dos serviços públicos representa a exclusão de uma parcela da população que se encontra em situação de pobreza e extrema pobreza e não contam com o acesso as tecnologias necessárias para o acesso às políticas sociais. E, muitas vezes, os usuários até conseguem acessar, mas não possuem o conhecimento e as informações necessárias para obter os serviços, preencher corretamente os formulários, tendo seus serviços e benefícios negados por uma dificuldade com as tecnologias e a linguagem presente nas plataformas que fazem a mediação do serviço.

Dessa forma, se cria um mercado paralelo para o acesso às políticas sociais com o pagamento a atravessadores que fazem a solicitação dos benefícios nos canais de atendimento virtual, em troca de algumas parcelas do benefício, situação muito comum no acesso à previdência social, através da plataforma “Meu INSS”.

A tendência à plataformização dos serviços públicos também pode ser evidenciada na Estratégia Nacional de Governo Digital¹⁰, revelando como a cultura de Governo Digital vem se tornando uma política de Estado, sendo que vários serviços governamentais já estão sendo realizados por meio de plataformas digitais, que podem se apresentar na forma de aplicativos instalados nos *smartphones* ou nos próprios computadores, como E-Social, SouGov, Meu SUS Digital, Gov.br e várias outras (Brasil, 2023). Ou seja, processos, metas e decisões políticas são modificados pela regulação algorítmica¹¹, através de programas e plataformas digitais.

Segundo dados do Ministério da Gestão e Inovação em Serviços Públicos (MGI), de 2023, a plataforma Gov.Br já possuía 90% dos serviços públicos digitalizados, representando um total de 4.181 serviços públicos — incluindo carteira digitais de trânsito, de trabalho, abono salarial, certificado de vacinação, sistema de seleção unificada (SISU), Exame Nacional do Ensino Médio (ENEM) e Fundo de Financiamento Estudantil (FIES), Declaração de Imposto de Renda e vários outros — e possuía 147 milhões de usuários cadastrados (Brasil, 2023a).

Para acesso a esses serviços, os usuários precisam fazer um cadastro com o fornecimento de vários dados pessoais, inclusive cadastrando biometria facial e bancos credenciados. Assim, a eficácia da gestão tecnológica pode ocultar processos de vigilância, de captura de dados pessoais e predição de comportamentos de determinados grupos sociais (Bernardes; Souza, 2024).

[...] como parte do ideário neoliberal, o Estado algorítmico apresenta-se com uma aparência de eficácia, inovação e desenvolvimento que, em verdade, oculta

¹⁰ A Estratégia Nacional de Governo Digital está prevista na Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021 (Lei do Governo Digital) e foi elaborada, sob a coordenação da Secretaria de Governo Digital. Porém a mesma foi formalizada pelo Decreto nº 12.069, de 21 de junho de 2024, sendo que as suas estratégias e recomendações, prevista para o período de 2024 a 2027, está descrita na Portaria SGD/MGI nº 4.248, de 26 de junho de 2024.

¹¹ Algoritmos podem ser compreendidos como um conjunto de ações finitas e encadeadas que sistematizam e organizam dados para atingir objetivos ou realizar os processos previamente definidos pelos seus operadores. O uso de programações algoritmos é amplamente utilizado nos processos das chamadas Inteligências Artificiais.

relações reais de desigualdade social, de abismo econômico, de crise sistêmica, e também de crise ambiental, afinal a digitalização dos processos retém dados, gerando valor com informação de caráter privado (Bernardes; Souza, 2024).

Concordamos com Evgeny Morozov ao afirmar que as tecnologias não são neutras, mas são moldadas por forças econômicas, políticas e culturais, contribuindo para a manutenção da subordinação por meio da conservação do poder das economias ocidentais, que através de suas tecnologias, exportam normas culturais e políticas para o resto do mundo. Dessa forma, a digitalização dos serviços públicos não pode ser pensada sem a neoliberalização ou a financeirização da vida cotidiana (Lima, 2023).

Por meio da digitalização dos serviços públicos, o Estado tem beneficiado o setor da economia que mais tem crescido nos últimos anos, que são as grandes empresas de tecnologia (*big techs*)¹² responsáveis pela venda das inovações para os países dependentes, que necessitam das tecnologias e infraestruturas desenvolvidas pelos países do centro global. Além dos seus produtos, essas empresas também podem estar se beneficiando com a aquisição de dados produzidos pelos usuários dos serviços públicos (Lima, 2023).

A supremacia do mercado, a desregulamentação e a privatização defendidas pelo neoliberalismo moldam as tecnologias a serviço do capital à custa do bem público. Portanto, o Estado brasileiro caminha a passos largos para a plataformização das políticas sociais, com as regulações no âmbito do Estado, com o propósito de estimular a digitalização da gestão pública, que pode significar a redução dos custos com o funcionalismo, redução do acesso pela população usuária aos direitos sociais em benefício do capital, por meio da aquisição de produtos, serviços e a disponibilização de dados da população.

Considerações finais

A crise do capital promoveu transformações profundas para o mundo do trabalho por meio da reestruturação da produção, da financeirização da economia e por meio do arcabouço político e ideológico neoliberal, que impacta na redefinição do papel do Estado, através das contrarreformas que atingem vários países.

É nesse contexto que se observa o avanço das TICs. Com a crise de 2008, esse movimento se intensifica, impulsionando ainda mais o desenvolvimento de tecnologias informacionais, como a Internet das Coisas e a Inteligência Artificial, que irão imprimir mudanças mais profundas no mercado de trabalho — como a substituição do trabalho vivo pelo trabalho automatizado (trabalho morto) e a plataformização das atividades laborais, agravando a precarização das condições de trabalho na atualidade.

Essas tecnologias, que foram inicialmente empregadas no setor privado, também passaram a ser incorporadas à administração pública — por meio das plataformas digitais, sistemas eletrônicos e aplicativos —, trazendo significativas mudanças na prestação de serviços à população usuária e aos próprios servidores públicos, que têm seu cotidiano de

¹² As principais empresas que dominam o ramo de tecnologia a nível global são: Apple, Google, Microsoft, Amazon, Meta e Tesla. Sendo que em termos de lojas de aplicativo há um duopólio da Apple e da Google que dominam o mercado (Poell; Niebord; Dijck, 2020).

trabalho alterado por essas tecnologias e novas modalidades de gestão baseadas em metas de produtividade.

A plataformização das políticas públicas embora se justifique pela necessidade de simplificação e aumento da eficiência, apresenta alguns desafios como a acessibilidade do conjunto da população usuária, que não tem acesso às TICS, as dificuldades geracionais e a própria complexidade das plataformas digitais — que muitas vezes não apresentam linguagem acessível e informações claras —, dificultando o acesso dos usuários a serviços e direitos essenciais, inclusive o direito à inclusão digital que na atualidade deve ser tratado como um direito essencial. Ao mesmo tempo em que, sob o discurso da eficácia e eficiência da gestão pública, o uso das TICs tem promovido uma intensificação dos processos de vigilância e controle sobre os trabalhadores, também tem subordinado suas ações e gestões algorítmicas.

A influência do neoliberalismo e a financeirização da economia para essa rápida adoção de tecnologias digitais pela administração pública não podem ser ignoradas, pois moldam as necessidades sociais e essas inovações que adentram o Estado, servindo aos interesses do capital, mesmo que seja em detrimento dos interesses públicos. Essas tecnologias são desenvolvidas objetivando a obtenção de lucro, podendo inclusive, comprometer a privacidade e a segurança dos dados pessoais dos cidadãos (Morozov, 2018).

Portanto, embora tais tecnologias possam contribuir na facilitação da interação entre a população e o Estado, trazendo conveniência para muitos cidadãos, é importante problematizar as implicações desse processo para o segmento da população que se encontra excluído digitalmente ou com baixa instrução, que enfrentam dificuldades para compreender e acessar essas ferramentas. Além disso, é necessário considerar os riscos à preservação dos dados dos usuários e os impactos sobre as condições de trabalho dos servidores públicos, que se veem cada vez mais ameaçados pela substituição tecnológica. Assim, se torna premente novos estudos para aprofundar a discussão, a fim de contribuir com novos elementos ao debate.

Referências

ANTUNES, Ricardo. **Os sentidos do trabalho**: ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho. 2. ed. São Paulo: Boitempo, 2009.

ANTUNES, Ricardo. **O privilégio da servidão**: o novo proletariado de serviço na era digital. São Paulo: Boitempo, 2018.

ANTUNES, Ricardo. Capitalismo de plataforma e desantropomorfização do trabalho. In: GROHMANN, Rafael (org.). **Laboratórios do trabalho digital**. São Paulo: Boitempo, 2021.

BANCO MUNDIAL. **O setor judiciário na América Latina e no Caribe**: elementos para reforma. [S. l.]: Banco Mundial, jun. 1996. (Documento técnico, n. 319)

BANCO MUNDIAL. **Um ajuste justo**: análise da eficiência e equidade do gasto público no Brasil. [S. l.]: Banco Mundial, nov. 2017. (Revisão das despesas públicas; v. I: Síntese)

BANCO MUNDIAL. **Gestão de pessoas e folha de pagamentos no setor público brasileiro: o que os dados dizem?** [S. l.]: Banco Mundial, 2019.

BEHRING, Elaine Rosseti; BOSCHETTI, Ivanete. **Política social: fundamentos e história**. São Paulo: Cortez, 2008.

BERNARDES, Franciani; SOUZA, Aline. A plataformização das políticas no Brasil e os seus impactos nas desigualdades. **Le Monde Diplomatique Brasil**, 03 jun. 2024. Disponível em: <https://diplomatique.org.br/a-plataformizacao-das-politicas-no-brasil/>. Acesso em: 03 set 2024.

BRASIL. Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado. **Cadernos Mare**, Brasília: Presidência da República, 1995.

BRASIL. Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos. **estratégia de governança digital: linha do tempo**. 25 nov. 2019. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/estrategia-de-governanca-digital/do-eletronico-ao-digital>. Acesso em: 18 set. 2024.

BRASIL. Instrução Normativa nº 65, de 30 de julho de 2020. Estabelece orientações, critérios e procedimentos gerais a serem observados pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Pessoal Civil da Administração Federal - SIPEC relativos à implementação de Programa de Gestão. **Diário Oficial da União**, 31 jul. 2020. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/instrucao-normativa-n-65-de-30-de-julho-de-2020-269669395>. Acesso em: 22 jun. 2022.

BRASIL. Ministério da Economia. **Governo federal economiza R\$ 1,419 bilhão com trabalho remoto de servidores durante a pandemia**. Ministério da Economia, notícias, 03 ago. 2021. Disponível em: <https://www.gov.br/economia/pt-br/assuntos/noticias/2021/agosto/governo-federal-economiza-r-1-419-bilhao-com-trabalho-remoto-de-servidores-durante-a-pandemia>. Acesso em: 04 jan. 2023.

BRASIL. Decreto nº 11.072, de 17 de maio de 2022. Dispõe sobre o Programa de Gestão e Desempenho - PGD da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. **Diário Oficial da União**, 18 maio 2022. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2022/Decreto/D11072.htm. Acesso em: 22 jun. 2022.

BRASIL. Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos. **Transformação digital: Gov.br alcança 90% dos serviços públicos digitalizados**. Governo Digital, notícias, 04 maio 2023a. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/noticias/gov-br-alcanca-90-dos-servicos-publicos-digitalizados>. Acesso em: 03 set. 2024.

BRASIL. Instrução normativa conjunta SEGES-SGPRT/MGI nº 24, de 28 de julho de 2023. **Diário Oficial da União**, 31 jul. 2023b. Estabelece orientações, critérios e procedimentos gerais a serem observados pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Pessoal Civil da Administração Federal - Sipec e do Sistema de Organização e Inovação Institucional do Governo Federal - Siorg relativos à implementação de Programa de Gestão e Desempenho - PGD. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/>

/instrucao-normativa-conjunta-seges-sgprt-/mgi-n-24-de-28-de-julho-de-2023-499593248. Acesso em: 22 jun. 2022.

BRASIL. Instrução normativa conjunta SGP-SRT-SEGES/MGI nº 52, de 21 de dezembro de 2023b. Estabelece orientações, critérios e procedimentos gerais a serem observados pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Pessoal Civil da Administração Federal - Sipec e do Sistema de Organização e Inovação Institucional do Governo Federal - Siorg, relativos aos temas de gestão de pessoas no âmbito do Programa de Gestão e Desempenho - PGD. **Diário Oficial da União**, 26 dez. 2023c. Disponível em: <https://www.in.gov.br/web/dou/-/instrucao-normativa-conjunta-sgp-srt-seges/mgi-n-52-533454345>. Acesso em: 22 jun. 2022.

CETIC.BR. **TIC Domicílios 2023**. Disponível em: <https://cetic.br/pt/pesquisa/domicilios/indicadores/>. Acesso em: 03 set. 2024.

COSTA, Lucia Cortes da. **Os impasses do estado capitalista**: uma análise sobre a reforma do Estado no Brasil. Ponta Grossa: Editora UEPG; São Paulo: Cortez, 2006. Disponível em: <https://arquivosbrasil.blob.core.windows.net/insulas/anexos/os-impasses-do-estado-capitalista-404504.pdf>. Acesso em: 15 jun. 2022.

DUMÉNIL, Gérard; LÉVY, Dominique. **A crise do neoliberalismo**. Tradução de Paulo Cezar Castanheira. 1. ed. São Paulo: Boitempo, 2014.

HARVEY, David. **O enigma do capital e as crises do capitalismo**. São Paulo: Boitempo, 2011a.

HARVEY, David. **O neoliberalismo: história e implicações**. São Paulo: Loyola, 2011b.

HUWS, Ursula. **A formação do cibertariado**: trabalho virtual em um mundo real. Tradução de Murillo Van der Laan. Campinas: Editora da Unicamp, 2020.

LIMA, Eduardo. “Lutar por soberania tecnológica sem lutar por soberania econômica é inútil”. **Le Monde Diplomatique Brasil**, 01 set. 2023. Disponível em: <https://diplomatie.org.br/lutar-por-soberania-tecnologica-sem-lutar-por-soberania-economica-e-inutil/>. Acesso em: 03 set. 2024.

MOROZOV, Evgeny. **Big Tech**: a ascensão dos dados e a morte da política. Tradução de Claudio Marcondes. São Paulo: Companhia das Letras, 2018.

PELLICCIONE, André Luis Pires. A Plataformização na Sociedade Contemporânea: por uma Visão Dialética. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, 46., 2023, Belo Horizonte, MG. **Anais eletrônicos [...]**. Belo Horizonte, MG: PUCMinas, 2023. Disponível em: https://sistemas.intercom.org.br/pdf/link_aceite/nacional/11/0814202309101564da19a788097.pdf. Acesso em: 04 set. 2024.

POELL, Thomas; NIEBORG, David; DIJCK, José Van. Plataformização. **Revista Fronteiras: estudos midiáticos**, v. 22, jan./abr. 2020. (Tradução de Rafael Grohmann).

SALGADO, Rita. A pandemia de COVID-19 e a plataformização das políticas públicas. **Anais do Encontro Internacional e Nacional de Política Social**, Vitória, ES, 13 jun. 2023.

Disponível em: <https://periodicos.ufes.br/einps/article/view/41194>. Acesso em: 04 set. 2024.

SCHWAB, Klaus. **A quarta revolução industrial**. Tradução de Daniel Moreira. São Paulo: Edipro, 2016.

SALVADOR, Evilásio. Fundo público e o financiamento das políticas sociais no Brasil. **Serv. Soc. Rev.**, Londrina, v. 14, n. 2, p. 04–22, jan./jun. 2012. DOI <https://doi.org/10.5433/1679-4842.2012v14n2p4>. Disponível em:

<https://ojs.uel.br/revistas/uel/index.php/ssrevista/article/view/12263>. Acesso em: 04 set. 2024.

SOUZA, Raoni de Lucena. Programa de gestão e desempenho: ponte para uberização no serviço público federal brasileiro. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, v. 48, n. e22 2023. DOI <https://doi.org/10.1590/2317-6369/38222pt2023v48e22>. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rbso/a/jYpSYJhwSwW9rBqrGBMHGqt/?lang=pt>. Acesso em: 04 ago. 2024.

VALLE, Karla Fernanda; LEITE, Janete Luzia. Contrarreforma do Estado e gerencialismo: novo fetiche, velha proposta. **Serviço Social e Sociedade**, São Paulo, n. 131, p. 109–129, jan./abr. 2018. DOI <https://doi.org/10.1590/0101-6628.133>. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/sssoc/a/vVCLW85pG5MG4NKsmhBLvYg/?lang=pt>. Acesso em: 04 ago. 2024.

VECCHIA, Igor Dalla. A Transformação Digital do Setor Público no Contexto das Plataformas Digitais: breves apontamentos a partir da disciplina Gestão Pública da Informação do GPDES. **Instituto de Pesquisa e Planejamento Urbano e Regional**, Rio de Janeiro, Boletim n. 74, 31 out. 2023. Disponível em: <https://ippur.ufrj.br/a-transformacao-digital-do-setor-publico-no-contexto-das-plataformas-digitais-breves-apontamentos-a-partir-da-disciplina-gestao-publica-da-informacao-do-gpdes/>. Acesso em: 16 set 2024.

Submetido em: 19/9/2024

Aceito em: 19/11/2024