

Transformações digitais e a seguridade social no Brasil

Digital transformations and social security in Brazil

Lúcia Cortes Costa*
Rafaelly Aparecida Duma**

Resumo: O presente artigo apresenta uma discussão sobre o capitalismo e as transformações oriundas do uso de tecnologias digitais, com destaque às implicações colocadas para o setor público na oferta de serviços ao cidadão nas políticas de seguridade social. As mudanças na Administração Pública, com a forma de acesso por canais digitais, impactam na população que demanda por políticas de seguridade social; e estas envolvem, por sua vez, as políticas públicas de previdência social, assistência social e saúde. O objetivo foi refletir sobre os impactos das tecnologias digitais na sociedade e nas políticas públicas de seguridade social no Brasil, considerando a estratégia de ampliação do Governo Digital. A pesquisa é de natureza qualitativa, de caráter exploratório, cuja discussão fundamentou-se em dados bibliográficos e documentais, especialmente legislação, dados oficiais do setor público da previdência e assistência social. Os resultados indicaram que o processo de inovação tecnológica já modificou a Administração Pública, com o trabalho remoto e com uso intensivo de tecnologia digital. Os canais remotos e uso de aplicativos são as formas de acesso aos direitos sociais, a população que demanda benefícios previdenciários e assistenciais é marcada por condições de vulnerabilidade em razão da idade ou deficiência, bem como por encontrar-se em situação de pobreza. Não possui amplo acesso aos meios digitais e nem sabe usar esses canais remotos, evidenciando processos de exclusão digital.

Palavras-Chave: capitalismo digital; Administração Pública; Governo Digital; seguridade social.

Abstract: This article presents a discussion about capitalism and the transformations resulting from the use of digital technologies, highlighting the implications for the public sector in providing services to citizens within

* Doutorado e Mestrado em Serviço Social pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. Pós-doutorado pela Universidad Autónoma de Barcelona. Graduação em Serviço Social pela Universidade Estadual de Ponta Grossa. Professora associada da Universidade Estadual de Ponta Grossa no Programa de Pós-graduação (mestrado e doutorado) em Ciências Sociais Aplicadas e na graduação em Serviço Social. E-mail: cortesluci@gmail.com.

** Graduada em Serviço Social pela Universidade Estadual de Ponta Grossa. E-mail: rafaellyduma@gmail.com



This content is licensed under a Creative Commons attribution-type BY

social security policies. Changes in Public Administration, with the shift to digital channels for access, impact the population that demands social security policies; and these, in turn, involve public policies on social security, social assistance, and health. The objective was to reflect on the impacts of digital technologies on society and on public social security policies in Brazil, considering the strategy of expanding Digital Government. The research is qualitative in nature, exploratory in character, and its discussion was based on bibliographic and documentary data, especially legislation and official data from the public sector of social security and assistance. The results indicated that the technological innovation process has already modified Public Administration, with remote work and intensive use of digital technology. Remote channels and the use of applications are the ways to access social rights; the population that demands social security and welfare benefits is marked by conditions of vulnerability due to age or disability, as well as being in a situation of poverty. They do not have broad access to digital means nor do they know how to use these remote channels, evidencing processes of digital exclusion.

Keywords: Digital capitalism. Public administration. Digital government. Social security.

Recebido em 06/08/2025. Aceito em 10/11/2025.

INTRODUÇÃO

O capitalismo digital se transformou em capitalismo digital-datafocado, ou seja, dirigido por dados. Afinal, nunca foi tão fácil obtê-los (Silveira, 2020).

Pensar a sociedade do século XXI exige considerar os avanços tecnológicos e seus impactos sociais, econômicos e políticos na esfera privada e no Estado. As inovações tecnológicas permitiram o surgimento da economia digital que se fortalece, cada vez mais, no século XXI. Em tal conjuntura, o Estado, seguindo a lógica da racionalidade liberal, implementa o uso de ferramentas digitais no setor público, alterando a forma de se relacionar com a sociedade. Nesse sentido, o Governo Digital é apresentado como ferramenta para racionalizar e dar maior eficiência ao setor público. Por sua vez, em um contexto de ajustes fiscais e reformas na Administração Pública, o Governo Digital torna-se uma estratégia voltada para a redução da máquina administrativa e do funcionalismo público.

Com foco no cenário descrito, neste artigo, apresenta-se uma reflexão sobre o capitalismo digital e seu impacto no Estado, com medidas de reformas da Administração Pública, inclusive, nos serviços da seguridade social, especificamente na autarquia que administra os benefícios previdenciários e assistenciais, o Instituto Nacional de Seguro Social (INSS).

Essa reflexão foi fundamentada em dados da pesquisa bibliográfica e documental, e, para o desenvolvimento deste estudo, que o texto foi organizado em quatro seções, além desta

introdução. Na sequência, apresenta-se uma panorâmica sobre o capitalismo no contexto das tecnologias digitais; e, na continuidade, coloca-se a discussão sobre o Estado e as novas tecnologias. Em seguida, expõe-se uma análise sobre a estratégia do Governo Digital; depois, argumenta-se a respeito do acesso aos benefícios da previdência e assistência social no INSS, no contexto de avanço dos canais digitais. Por fim, evidenciam-se as considerações finais.

O CAPITALISMO NA ERA DAS TRANSFORMAÇÕES DIGITAIS

A discussão sobre o avanço tecnológico considera que o momento atual do capitalismo representa uma revolução, conforme Schwab (2016), que se enquadra na Quarta Revolução Industrial, ou a Indústria 4.0. Como discutem Barroso e Mello (2024), essa revolução é fruto de um fluxo contínuo de transformações iniciadas nas revoluções industriais anteriores: da eletricidade e do motor a combustão, no século XIX, à digitalização e popularização da internet, no final do século XX, com o uso global de computadores, telefones celulares e a internet.

A Quarta Revolução Industrial é caracterizada por diversos recursos tecnológicos que atendem às novas demandas por rapidez e eficiência, como a inteligência artificial (IA) e a Internet das Coisas (IoT) (Rocha; Kissimoto, 2022), que passam a fazer parte do nosso cotidiano. Nesse cenário são muitas as promessas de melhoria, agilidade e eficiência promovidas pela IA e pelos recursos tecnológicos. No entanto, como pontuam Barroso e Mello (2024) os efeitos dessas tecnologias podem ser tanto emancipatórios quanto opressivos, ressaltando que “o problema não está na tecnologia em si, mas no uso que faremos dela e, sobretudo, em como pretendemos distribuir os benefícios que irá gerar”.

Embora a ascensão da IA se tenha intensificado a partir da década de 1990, ela já era pensada desde os anos de 1960 como sinônimo de “máquinas inteligentes” (Rocha; Kissimoto, 2022, p. 4-8). Segundo Barroso e Mello (2024), a IA pode ser definida como um conjunto de programas capaz de replicar competências humanas, como a tomada de decisão, com base em dados, instruções e objetivos previamente definidos, sendo, portanto, dependente da inteligência e dos valores humanos que a alimentam. Sichman (2021), por sua vez, reforça que a IA visa desenvolver sistemas computacionais aptos a resolver problemas e que sua trajetória histórica é marcada por uma “oscilação de humor”, por vezes, recebendo investimentos e expectativas e, em outros momentos, decepções e fracassos.

Para Sichman (2021), atualmente, a IA vem sendo encarada com entusiasmo, acompanhado por temores, mas que recebe grandes investimentos, que apostam nos algoritmos¹, na capacidade de tomar decisões e proposição de ideias. Sichman (2021) defende que esse grande sucesso da IA se deu pelo barateamento dos custos de processamento, ao surgimento de novos paradigmas e à ascensão das redes sociais, que intensificaram sua presença e, da mesma forma, seus riscos.

Carvalho (2021) destaca que esse crescimento acelerado foi impulsionado pelo desenvolvimento de tecnologias de extração, armazenamento, transmissão e processamento de dados. Nesse processo, a internet - inicialmente, um espaço de conexão e comunicação entre pessoas

¹ “[...] necessita-se esclarecer o que vem a ser um algoritmo, palavra que também é bastante citada na mídia, às vezes de modo não muito preciso. Um algoritmo nada mais é do que uma sequência finita de ações que resolve um certo problema. Uma receita culinária, como a de um risoto, é um algoritmo. Assim, um algoritmo pode resolver problemas de tipos bastante diferentes: cálculo estrutural (projeto de uma ponte), processamento de dados (geração de uma folha de pagamentos) ou planejamento (definição de um pacote de turismo)” (Sichman, 2021, p. 38).

- deu lugar à chamada Internet das Coisas, que se desenvolve através de redes tecnológicas interconectadas (Rocha; Kissimoto, 2022).

A partir disso, surgem também fenômenos como o *big data*, com capacidade de armazenar e manipular grande volume de informação, principalmente, com fins econômicos e financeiros. Nesse sentido, Carvalho (2021) ressalta:

De acordo com um estudo publicado pela consultoria McKinsey em 2018, os bens e serviços que usam IA podem valer em 2030 cerca de 13 trilhões de dólares. Esse futuro mercado é um dos motivos pelos quais vários países vieram a ter um papel de protagonismo em IA [...].

Apesar das promessas, há consenso entre os autores sobre os riscos associados ao avanço da tecnologia da informação e comunicação (TIC) e da IA. Conforme Barroso e Mello (2024), algoritmos e sistemas já influenciam as escolhas diárias - de produtos, leituras, deslocamentos -, sendo necessário ponderar os impactos desse movimento. Weiss (2019) aponta que se vive numa sociedade moldada por essas transformações, caracterizada pela disseminação acelerada de informações e pela busca constante por tendências.

Monteiro e Façanha (2025) destacam que as recentes mudanças sociais decorrem do avanço tecnológico e afetam profundamente esferas sociais como trabalho, saúde e educação. São mudanças que apontam para uma reorganização da vida social também em esfera política e econômica, constituindo uma sociedade em rede, de acordo com a argumentação de Castells (2002).

A sociedade em rede está conectada por redes digitais globais, estruturada a partir da internet e das TICs, moldada por interesses econômicos, políticos e culturais. Nesse sentido, Castells (2002) rejeita o determinismo tecnológico e alerta para o fato de que “é claro que a tecnologia não determina a sociedade”. São as escolhas políticas sobre o uso das tecnologias que criam determinações sociais, que podem aprofundar as desigualdades e os sistemas de controle sobre as classes trabalhadoras, elas que impactam na forma como se estabelecem as relações sociais.

Nessa perspectiva, Zuboff (2021, p. 23) estabelece o conceito de capitalismo de vigilância, em que os dados pessoais são apropriados como matéria-prima para a extração de lucro:

O poder instrumentário conhece e molda o comportamento humano em prol das finalidades de terceiros. Em vez de armamentos e exércitos, ele faz valer sua vontade através do meio automatizado de uma arquitetura computacional cada vez mais ubíqua composta de dispositivos, coisas e espaços “inteligentes” conectados em rede.

Um dos exemplos mais ilustrativos que se pode citar aqui sobre o capitalismo de vigilância é a forma como desejos e comportamentos cotidianos passam a ser capturados, analisados e transformados em previsões comerciais:

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 (Zuboff, 2021, p. 22).

Nessa vertente, desejos pessoais são mapeados e disseminados em diferentes plataformas digitais. Zuboff (2021) exemplifica esse fenômeno ao demonstrar como o Facebook opera com mercados futuros comportamentais: vendem previsões sobre o que as pessoas farão a seguir. Dessa maneira, os dados tornam-se instrumentos de modificação, por meio do que a autora denomina “instrumentarismo”, assim, além de vigiadas, as pessoas passam a ser condicionadas:

[...] seja para que se compre um creme para espinhas às 17h45 de uma sexta-feira, seja para que se clique numa oferta de novos tênis de corrida à medida que seu cérebro é dominado pela endorfina após a sua longa corrida matinal de domingo (Zuboff, 2021, p. 23).

As TICs, nesse cenário, começam a reconfigurar padrões de consumo, modos de vida e relações sociais. Bauman (2001; 2004) associa essas transformações à liquidez das relações humanas, à aceleração do tempo e à lógica do consumo imediato. Assim, a rapidez propagada pelas tecnologias influencia as relações interpessoais e a construção de subjetividades. No campo social, as TICs reconfiguram os modos de vida, ampliando as possibilidades de acesso à informação e à comunicação, bem como acentuando desigualdades já existentes em razão da exclusão digital.

Na dimensão econômica, as TICs têm um importante papel na “nova cara” do capitalismo, além disso, impulsionam novas formas de acumulação e de realização do trabalho mediado por plataformas digitais. Em tal cenário, a ascensão das *big techs* intensifica a flexibilização das relações de trabalho nessas últimas décadas, crescendo a informalidade e a precarização laboral (Antunes, 2018).

Esse processo, decorrente da mundialização do capital, reforça a lógica neoliberal nas relações de trabalho, sendo este, atualmente, mediado por algoritmos e aplicativos sem vínculos formais, sob o discurso de inovação e autonomia, constituindo-se, dessa maneira, na marca do que Antunes (2018) denomina capitalismo de plataforma.

Isso é aprofundado pela “uberização” (Labronici; Antunes, 2021), na qual plataformas digitais se apropriam do trabalho dando espaço para a informalidade, o trabalho remoto e o registro como microempreendedores individuais (Antunes; Alves, 2020). Segundo Sichman (2021), as maiores corporações globais, hoje, são empresas de IA, o que configura a concentração de riqueza, como observam Barroso e Mello (2024), amplia desigualdades, que agora também são digitais, e promove desemprego em massa.

Zuboff (2021) alerta que, da mesma forma, os algoritmos operam como mecanismos de controle sobre os trabalhadores, monitorando e ajustando seu desempenho de acordo com os interesses das plataformas. As relações de trabalho mediadas por plataformas criam formas de subordinação, o trabalho, atualmente, é controlado por algoritmos, colocando em debate a subordinação digital.

A subordinação no capitalismo de plataforma é caracterizada pelo controle por sanções e premiações (ou sticks and carrots), em que os trabalhadores que seguem a programação estabelecida pelo algoritmo são recompensados, ao passo que a inobservância pode ocasionar punição e exclusão da plataforma (Kalil, 2020, p. 185).

Por sua vez, o crescimento do *e-commerce*, da oferta de produtos e serviços por meios digitais, fez avançar o capitalismo digital:

É importante destacar que a partir de meados da primeira década do século XXI, o capitalismo já convivia com a digitalização de diversos segmentos da economia, com o crescimento do comércio e dos serviços digitais, com a expansão da venda de hardware e softwares e com o barateamento de dispositivos de comunicação móveis, dando um salto em direção a uma economia dirigida por dados (Silveira, 2020, p. 5).

O capitalismo digital fortaleceu o controle e subordinação do trabalho, criando incertezas e insegurança econômica. Na difusão desse cenário, a ampliação da jornada de trabalho busca a garantia da renda relacionada às metas exigidas pelas plataformas, por conseguinte, a exploração do trabalho torna-se mais efetiva ao mesmo tempo que se coloca o discurso de autonomia e liberdade do trabalhador, uma vez que ele se submete às metas das plataformas.

Assim, observa-se que a desproteção do trabalho tem impactos sociais e econômicos presentes e futuros. No presente, há desresponsabilização do empregador diante de direitos trabalhistas e de seguridade social. No futuro, a ausência de mecanismos de vinculação dos trabalhadores à previdência social elevará a insegurança social. As transformações na sociedade, nas esferas do trabalho e de demandas por proteção social, chegam ao Estado no contexto de reformas gerenciais e Governo Digital.

O ESTADO E A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA NO GOVERNO DIGITAL

Dado o contexto de transformações e mudanças digitais, a forma como o Estado se organiza e interage com a sociedade também é impactada pelas TICs. O avanço e a incorporação gradual de ferramentas digitais na Administração Pública têm sido apresentados enquanto marco de modernização, inovação e eficiência nos processos estatais (Cristóvam; Saikali; Souza, 2020).

No Brasil, a partir da década de 1990, as TICs foram incorporadas para consolidar o Governo Eletrônico (e-gov), resultando na criação de portais e sistemas de informação governamentais (Cristóvam; Sakali; Souza, 2020), inicialmente pensados para agilizar processos burocráticos da Administração. O Governo Eletrônico emerge como um resultado do avanço da utilização das TICs, estabelecendo novos vínculos entre a Administração Pública e a sociedade (Brasil, 2024).

Após 2000, com a proposta de um Governo Digital, institucionalizou-se um modelo de gestão pública que se ancora nos princípios de inovação, da interoperabilidade, do autosserviço e da desburocratização. O Governo Digital foi intensificado durante e após a pandemia da covid-19, durante os anos de 2020 a 2022, quando o isolamento social impulsionou o uso remoto de serviços (Costa, 2024) e tornou a utilização de tecnologias uma necessidade urgente. O avanço do Governo Digital no Brasil ocorreu em 2018, com o ato normativo voltado para a digitalização da Administração Pública, por meio do Decreto n.º 9.319/2018, que estabelece a Estratégia Nacional de Transformação Digital (E-Digital).

Apesar de a digitalização da Administração Pública ter sido acelerada pela pandemia da covid-19, em 2020, com a utilização de ferramentas digitais, foi na década de 1990 que teve início a reforma da Administração Pública, pelo Governo de Fernando Henrique Cardoso (FHC), mediante a Emenda Constitucional - EC 19/1998 (Costa, 2006), que introduziu o princípio da eficiência no Art. 37 da Constituição Federal. Logo, destaca-se que uma das consequências da reforma gerencial do Estado é a redução da máquina estatal (Costa, 2006). Assim, a reforma administrativa foi encarada pelo governo de FHC como necessária para acabar com privilégios dos servidores e reduzir gastos públicos, tendo como alvo direto o funcionalismo público e a máquina administrativa.

O Estado, como ordem jurídica e política que organiza a sociedade, materializa-se mediante o governo e sua máquina administrativa. A Administração Pública é a presença do Estado, por meio do conjunto de servidores que está nas instituições, seja na administração direta, indireta, fundações e as autarquias (Brasil, 1988). As reformas na máquina administrativa afetam a forma do Estado relacionar-se com a sociedade. Assim, na lógica da reforma gerencial, o Estado deve ser ajustado à racionalidade do mercado, funcionar como empresa, em busca de eficiência e, agora, também, regido pela lógica da inovação que promova redução de custos da máquina administrativa.

Cristóvam, Sakali e Souza (2020) discorrem sobre como o modelo de administração gerencial é apresentado como condição para a melhora nos resultados da gestão pública, concebendo as tecnologias como elementos indispensáveis. A proposta da reforma na máquina administrativa deve estabelecer uma nova cultura institucional, modificando os valores e as formas de atuação da burocracia pública. Com tal escopo, as TICs, por meio do Governo Eletrônico, foram inseridas na rotina burocrática da Administração Pública.

Em 2021, deu-se a aprovação da Estratégia Nacional de Governo Digital (ENGD), por meio da Lei n.º 14.129/2021, conhecida como Lei do Governo Digital. O objetivo principal da ENGD é a transformação digital no setor público, modernizando a Administração, contemplando a inovação dentro da “e-governança” com três áreas principais: a **e-administração**, referente à relação entre governo, servidores públicos e cidadãos; o **e-serviços**, com acesso do cidadão aos serviços públicos, e o **e-democracia**, com a participação cidadã por meio do uso de processos digitais (Cristóvam; Sakali; Souza, 2020).

A adoção das TICs na gestão pública, portanto, não foi neutra, como Hillesheim, De Jesus e Marchi (2024, p. 162) discorrem, os interesses econômicos e políticos estão por trás dos argumentos de “[...] eficiência, da eficácia e da efetividade dos serviços”. Nesse sentido, Secchi (2009) explica que o modelo weberiano de Administração Pública burocrática predominou durante grande parte do século XX, sustentado por valores como a impessoalidade, previsibilidade e profissionalismo. O modelo gerencial, como crítica à burocracia, estrutura-se sob uma lógica inspirada no setor privado (Secchi, 2009), valorizando resultados, eficiência e competitividade. Durante o governo de FHC, o modelo gerencial foi encarado como uma “superação positiva da administração burocrática” (Costa, 2006, p. 178) e, sob essa ótica, o gerencialismo prometia serviços públicos mais qualificados, a redução do tamanho do Estado e, ainda, a utilização das tecnologias como ferramenta desse processo para a modernização. Essa concepção inspirou a estratégia do Governo Digital em 2021.

Assim, o processo iniciado na década de 1990, além de introduzir o Governo Eletrônico na busca da eficiência, questionava o teto de gastos com pessoal e essas medidas já traziam a previsão de um modelo gerencial de Estado (Ney; Gonçalves, 2020). A perspectiva da eficiência olhava para a máquina administrativa como um obstáculo, entendendo que havia uma falta de eficiência e inabilidade dos servidores, sob o discurso de que “o Estado custa muito, mas entrega pouco” (Oreiro; Ferreira-Filho, 2021, p. 495). Motta (2007) afirma que, ao entrar em contato com a repartição pública, a maioria dos cidadãos experimentava um relativo descaso e má qualidade no atendimento, sobretudo, na área social. Dessa forma, a solução encontrada seria a redução do Estado e modernização da Administração Pública.

Esse processo, unido às ideias neoliberais, intensificou o uso das TICs, informatizando atividades, dados e serviços públicos (Dias; Sano; Medeiros, 2019). Logo, a digitalização dos serviços e a redução dos gastos públicos são justificados pelo princípio da eficiência da Administração Pública brasileira (Costa, 2024). Por isso, considera-se que a utilização das TICs na Administração

Pública brasileira não apenas é uma estratégia de eficiência dos processos burocráticos, mas atua como parte da reforma gerencial da lógica neoliberal de redução do Estado que impacta na máquina administrativa, com permanentes ajustes fiscais.

A ESTRATÉGIA DO GOVERNO DIGITAL: O GOVERNO POR PLATAFORMA

De acordo com o que Viana (2021) apresenta, o Governo Digital introduz dois eixos, as novas tecnologias (IoT, IA e as ferramentas que possibilitam o armazenamento e processamento de informações); e, uma nova mentalidade, tendo as TICs como principal elemento de transformação no setor público. Segundo o que Santos e Pereira (2024, p. 16) discutem, o Governo Digital, utilizando-se da tecnologia para mediar a relação entre o cidadão e o Estado, introduz transformações que “[...] estabelecem um novo paradigma e redefinem fundamentalmente a maneira como as pessoas são assistidas”.

Conforme a Lei do Governo Digital – Lei n.º 14.129, de 29 de março de 2021:

Art. 1º. Esta Lei dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o aumento da eficiência da administração pública, especialmente por meio da desburocratização, da inovação, da transformação digital e da participação do cidadão (Brasil, 2021).

Dentre os princípios e diretrizes do Governo Digital (Art. 3º), tem-se a desburocratização e modernização através dos serviços digitais como elementos para simplificar a relação entre o poder público e a sociedade, para tanto, utilizando-se das tecnologias para otimizar esses processos. Essa modernização se dá mediante a possibilidade de que a demanda por serviços públicos, bem como o seu acesso, seja por meio digital, sem a necessidade de solicitações presenciais, simplificando os processos por meio do autosserviço.

Assim, propaga-se que, com um Governo Digital, tenha-se, também, maior transparência nos processos estatais e maior incentivo à participação social no controle e fiscalização da Administração Pública². Destaca-se, ainda, em especial, o seguinte princípio:

XXIII - a implantação do governo como plataforma e a promoção do uso de dados, preferencialmente anonimizados, por pessoas físicas e jurídicas de diferentes setores da sociedade, resguardado o disposto nos arts. 7º e 11 da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais), com vistas, especialmente, à formulação de políticas públicas, de pesquisas científicas, de geração de negócios e de controle social (Brasil, 2021, grifo nosso).

Como Lima, Sousa e Cristóvam (2023) discorrem, a noção de Governo por Plataforma, prevista na Lei do Governo Digital, é um elemento essencial na prestação digital dos serviços públicos. O conceito de governo como plataforma é previsto nessa lei, no seu Art. 4º, como uma infraestrutura tecnológica para facilitar o uso de dados de acesso público estimulando a inovação, atividade econômica e prestação de serviços à população em geral, com isso, promovendo a interação de diversos agentes (de forma segura, eficiente e responsável). O fato é que o Governo Digital criou o Governo por Plataforma, que vai além da oferta de serviços pelo meio digital e introduz uma nova forma de interação entre a sociedade e o Estado (Lima; Sousa; Cristóvam, 2023).

²Princípios retirados da letra da Lei n.º 14.129, incisos I a XXVI do Art. 3º.

No seu Art. 14, a lei prevê que a prestação dos serviços públicos deverá ocorrer através das tecnologias e por meio do autosserviço. Essas tecnologias deverão operar por meio do amplo acesso, incluindo toda a população “[...] inclusive pela de baixa renda ou residente em áreas rurais e isoladas, sem prejuízo do direito do cidadão a atendimento presencial [...]”, segundo a Lei n.º 14.129, Art.14 (Brasil, 2021). O autosserviço nada mais é do que o processo de acesso do cidadão por meio digital, sem mediação humana ou contato presencial. A partir do autosserviço, cada cidadão, através de um dispositivo móvel, pode acessar os serviços.

Conforme disposto nessa lei, em seu Art. 20, § 1º, as Plataformas de Governo Digital podem ser acessadas por meio de portal, de aplicativo ou de outro canal digital único e oficial, para a disponibilização de informações institucionais, notícias e prestação de serviços públicos (Brasil, 2021). O autosserviço é materializado, por exemplo, em serviços ofertados por meio do Meu Gov. Sendo componentes essenciais para a prestação digital dos serviços públicos na Administração Pública a base nacional de serviços públicos, as cartas de serviços aos usuários e as plataformas de Governo Digital (Art. 18). Conforme o Art. 50, o acesso aos serviços públicos por meio da prestação digital tem o objetivo de promover o acesso universal aos serviços públicos e a redução de custos aos usuários.

Outro aspecto no Governo Digital refere-se à participação do cidadão, considerando o e-democracia. Rezende (2024) coloca que o princípio de e-participação constitui-se como “uma possibilidade contemporânea” que, por meio de uma democracia digital, tem crescido a partir da utilização das ferramentas digitais, repensando a participação cidadã.

Há de se considerar como se pode efetivar o Governo por Plataforma dentro da realidade brasileira, em especial, devido às desigualdades históricas enfrentadas pela população (Lima; Sousa; Cristóvam, 2023). Como Faleiros Junior (2021) argumenta que, além do acesso, deve-se pensar em um ambiente tecnológico que considere as disparidades existentes. Nem toda população tem acesso à internet de qualidade, dispositivos eletrônicos ou conhecimento digital para acessar as plataformas. Assim, o princípio de autosserviço, em alguns casos, pode aprofundar desigualdades, dificultar o acesso, e, inclusive, prejudicar o acesso a direitos, especialmente de pessoas com baixa escolaridade, idosos e outras que, porventura, tenham dificuldade de acesso e domínio na utilização.

Os dados da pesquisa TIC Domicílios (2023-2024) do Cetic.br revelam que, apesar do aumento expressivo no acesso à internet nos últimos anos (de 50,9%, em 2015 para 84,1%, em 2023), ainda, existem milhões de pessoas à margem do mundo digital: 55,3% dos que não utilizam referem que o motivo é o alto custo (Cetic.br, 2023), 29 milhões de brasileiros não usam internet (Cetic.br, 2024) e a exclusão atinge, especialmente: pessoas com baixa escolaridade (até o Ensino Fundamental), pessoas negras e pardas e pessoas idosas (Cetic.br, 2023, 2024).

Assim, como Paes e Oliveira (2025) elucidam, a partir da literatura e dados da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua (PNAD), no ano de 2023, havia cerca de 5.860.000 domicílios sem acesso à internet, considerando que os desafios para a implantação do Governo Digital no Brasil voltam-se para barreiras econômicas, desigualdade na familiaridade digital entre a população e a desigualdade na infraestrutura de conectividade regional³.

³ “As barreiras econômicas, que limitam o acesso a dispositivos e serviços digitais, têm como implicação direta a exclusão de populações de baixa renda do governo digital [...] A falta de familiaridade digital, identificada como a ausência de habilidades para utilizar dispositivos e navegar em plataformas online, implica que grande parte da população não está preparada para interagir com os serviços públicos digitais [...] As desigualdades na infraestrutura de conectividade regional, particularmente em áreas rurais ou economicamente desfavorecidas, geram implicações graves para o alcance das políticas de governo digital” (Paes; Oliveira, 2025, p. 20).

Outro ponto a ser discutido é a exigência do Cadastro de Pessoa Física (CPF) como chave única de identificação nas plataformas do Governo Digital, conforme previsto no Art. 28 (Brasil, 2021), para o acesso a serviços, preenchimento de cadastros e geração de documentos, o CPF torna o número pessoal um identificador que permite a interligação de múltiplas bases de dados governamentais e privadas. Retoma-se, nesse sentido, a ideia de Zuboff (2021), que ressalta que os dados pessoais, mesmo oriundos da interação do Estado, são transformados em matéria-prima para fins preditivos e de controle comportamental. Assim, o CPF deixa de ser apenas um número e passa a funcionar como instrumento de vigilância, permitindo a monitoração constante do cidadão⁴. A lógica do Governo por Plataforma exige a coleta, cruzamento e armazenamento de dados, tais dados, por sua vez, são utilizados para fins financeiros e alinhados a interesses privados (como as próprias *big techs*).

É nesse sentido que Braga e Montenegro (2023) associam a ideia de plataforma a um projeto neoliberal, com normas e valores específicos. Além disso, Lanzillo e Andrade (2024) apresentam que, frente ao desenvolvimento do Governo Digital, a discussão e a regulamentação da utilização e compartilhamento dos dados no setor público ainda são reduzidas: “o capitalismo digital se transformou em capitalismo digital-datafocado, ou seja, dirigido por dados. Afinal, nunca foi tão fácil obtê-los” (Silveira, 2020).

As transformações tecnológicas impactam no Estado, também no Poder Judiciário. Nesse sentido, Gomes, Vaz e Dias (2021) argumentam que a digitalização dos processos, bem como o uso de IA, pode auxiliar nos processos judiciais, em especial do ponto de vista econômico, celeridade, eficiência e qualidade na entrega da prestação jurisdicional. Entretanto, como discutem Toledo e Pessoa (2023), o Poder Judiciário brasileiro tem utilizado o movimento digital para a rotina da justiça, mas as funções decisórias com o uso da IA implicam em diferentes fatores como a reprodução de juízo de valores. Os autores destacam que a substituição humana por IA nas funções decisórias, em especial no âmbito judicial, é um risco e pode reproduzir preconceitos e valores conservadores. Ribeiro e Segatto (2025) apontam que a adoção de IA já está presente entre órgãos federais e estaduais no Brasil, contudo seu uso tem sido restrito a um pequeno grupo de organizações públicas, sendo mais presente no âmbito federal e nos órgãos do Judiciário, Legislativo e Ministério Público.

Se, na década de 1990, por meio da EC 19/98, a eficiência dos serviços públicos por meio do Governo Eletrônico era buscada, agora, com a proposta do Governo Digital, o que se idealiza é a inovação. A inovação pressupõe extrapolar a modernização dos processos de administração, chegando-se à transformação do Estado em uma plataforma digital. A digitalização da Administração Pública, vinculada à reforma administrativa, opera como estratégia de reconfiguração do Estado, promovendo uma substituição dos servidores, espaços de atendimento presenciais e mediações humanas, por plataformas, algoritmos e IA.

Dessa forma, o autosserviço, a desburocratização e a modernização, longe de serem neutros, são conceitos que materializam a lógica neoliberal, propagada na década de 1990, para redução da máquina administrativa do Estado. Seguindo a lógica gerencial, em 2020, a partir da Proposta de Emenda à Constituição - PEC 32, tramita no Congresso Nacional uma nova proposta de reforma administrativa⁵. O discurso de ineficiência, descaso e inabilidade dos funcionários públicos

⁴“Essa extração, compilação de informações pessoais e privadas são fontes de dossiês sobre quem somos e estão à disposição de agentes públicos e privados: imensas bases de dados pessoais” (Braga; Montenegro, 2023, p. 7).

⁵“Em resumo, a PEC 32 pretende fazer as seguintes alterações: (i) criar novos vínculos e meios de acesso ao serviço público; (ii) facilitar a entrada de pessoas do setor privado em cargos de liderança; (iii) retirar direitos constitucionais dos servidores

tornou-se argumento central para a construção de uma cultura e legitimação do autosserviço e acesso nos serviços públicos nos canais digitais, que ganhou legitimidade por meio da Lei do Governo Digital. Apesar de todas as potencialidades do uso de tecnologias digitais e da disponibilização de serviços públicos por meio de plataformas, ainda há desafios para construir processos de inclusão digital numa sociedade profundamente fragmentada e marcada pelas desigualdades regionais, econômicas, sociais e culturais.

A SEGURIDADE SOCIAL E TECNOLOGIA DIGITAL

A seguridade social, foi estabelecida, pela Constituição Federal de 1988, como organizadora da proteção social, incluindo a previdência social, assistência social e saúde⁶ (BRASIL, 1988). A previdência social está organizada como seguro social contributivo, obrigatório e compulsório para todos os trabalhadores do setor privado, urbanos e rurais e, como seguro facultativo para segurados sem renda do trabalho ou atividade econômica. A assistência social como política de proteção social não contributiva, direito de quem dela necessitar, oferta serviços socioassistenciais e benefícios assistenciais, como o Benefício de Prestação Continuada (BPC), que garante a renda de um salário mínimo mensal para idosos acima de 65 anos e pessoas com deficiência, de qualquer idade, que vivem em famílias em situação de pobreza. Esse benefício é garantido constitucionalmente como responsabilidade do governo federal, sendo operacionalizado pela autarquia INSS, que também é responsável pelos benefícios previdenciários do Regime Geral da Previdência Social (RGPS).

A gestão de dados de benefícios previdenciários e assistenciais é feita por meio de sistemas informatizados, considerando o total de contribuintes para o RGPS, em 2023, de 65.007.109 pessoas⁷ e que foram emitidos 40.591.948 benefícios em setembro de 2024. Em março de 2025 foram concedidos 575,1 mil benefícios, no valor total de R\$1.084,0 milhão. No mês de maio de 2025 foram concedidos 769,9 mil benefícios previdenciários e assistenciais, no valor total de R\$1.475,1 milhão⁸. Os dados sobre o volume de benefícios concedidos evidenciam o impacto das transferências de renda por meio da seguridade social, contribuindo para redução da pobreza no país e a importância de sistemas informatizados para concessão de benefícios.

Segundo o Ministério da Previdência Social:

A Previdência Social completa 102 anos pagando mais de 40,4 milhões de benefícios, considerando o Regime Geral de Previdência Social e os benefícios assistenciais. Isso representa uma transferência de mais de R\$ 77,3 bilhões em benefícios no mês. A maior parte desses benefícios (67,4%) são no valor de um salário-mínimo. Os dados são de setembro de 2024 (últimos disponíveis) (Brasil, 2025b).

públicos; (iv) modificar a gestão de pessoal, carreiras, política remuneratória; (v) flexibilizar ou eliminar a estabilidade do servidor público; (vi) elevar o poder do Presidente da República na definição da organização de cargos públicos e suas atribuições; (vii) reduzir a capacidade de atuação e intervenção estatal; (viii) reduzir do Legislativo prerrogativas de decidir sobre os aspectos da administração pública; (ix) reduzir graus de liberdade dos chefes de executivo dos Estados e Municípios da função de gerir a administração pública sob sua responsabilidade” (Oreiro; Ferreiro-Filho, 2021, p. 494).

⁶ Neste artigo, não se aborda a política de saúde, embora seja também fortemente impactada pelas TICs.

⁷ Contribuintes para instituto de previdência em qualquer trabalho (Brasil, 2025a).

⁸ Em maio de 2025 foram concedidos 769,9 mil benefícios, no valor total de R\$1.475,1 milhão. Dos 769,9 mil benefícios concedidos, 707,4 mil foram previdenciários, 62,5 mil assistenciais, e 30 Benefícios de Legislação Especial. O valor desses benefícios foi de 1.380,2 milhão, R\$94,8 milhões e 72,3 mil, respectivamente (Brasil, 2025a).

A seguridade social, por meio dos benefícios previdenciários e assistenciais, tem forte impacto na transferência de renda e redução da pobreza no país. Dessa forma, as mudanças colocadas no acesso aos benefícios da seguridade social através canais digitais afetam grande parte da população brasileira. A modernização do sistema de gestão dos dados pelo Ministério da Previdência Social é um ponto central para a agilidade do atendimento dos contribuintes do RGPS e dos usuários do BPC.

O uso de tecnologia de informação e sistema de gestão de dados na previdência social teve início na década de 1970, no Instituto Nacional de Previdência Social (INPS). À época, o governo federal desenvolveu um sistema de banco de dados dos contribuintes da previdência - pela Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência Social (Dataprev) - empresa pública, mas o atendimento ao cidadão era presencial. Em 1990, foi extinto o INPS e criado o INSS, que passou a gerir todos os benefícios previdenciários e, após 1996, o BPC, da assistência social.

O uso de tecnologias era restrito à gestão, armazenamento e processamento de dados dos contribuintes do RGPS. No entanto, em 2017, teve início o atendimento por aplicativo (Meu INSS), a criação de um Robô usando IA, a Helo, os canais remotos para agendamentos por telefone ou *site*, com intensificação de tecnologias digitais. Inicialmente, as tecnologias digitais colocaram-se como uma opção para acesso ao INSS que ainda mantinha os atendimentos presenciais, mediante o prévio agendamento. Em 2020, em decorrência da pandemia da covid-19, as agências do INSS foram fechadas, e todos os atendimentos passaram a ser remotos, inclusive, a realização de perícias. Esse processo de transformação da forma de acesso ao INSS gerou insatisfação na população, levando o Ministério Público Federal a exigir que a autarquia oferecesse atendimento aos pedidos dentro dos prazos estabelecidos para análise.

A demora no atendimento e a dificuldade da população de agendamentos por meio de canais digitais revelaram a falta de estrutura do INSS para atender todas as demandas, considerando, ainda, a falta de concursos públicos e as condições de trabalho dos servidores da autarquia. Assim, cresceu a judicialização de questões previdenciárias e do BPC. Outro fator que elevou a judicialização de questões previdenciárias, por conseguinte, foi a incerteza das regras devido às mudanças promovidas pelas reformas da previdência social por meio de Emendas Constitucionais no período de 1998 a 2019.

A previdência social no Brasil passou por várias reformas desde a Constituição Federal de 1988, sempre, no sentido de modificar os critérios para acesso aos benefícios, as regras de contribuições e dos cálculos dos valores dos benefícios, com a justificativa de déficits e insustentabilidade financeira em razão do aumento da longevidade, da generosidade dos benefícios. Com a EC 20/1988 (Governo FHC) houve modificações importantes no RGPS, mudança de tempo de trabalho para tempo de contribuição, ampliação do tempo de contribuição com o fator previdenciário que condicionava o valor do benefício à idade do segurado no momento de aposentadoria, mudou o cálculo dos benefícios (Costa,2006). Em 2003, a EC 41, alterou novamente a previdência social, com mudanças para o setor público⁹.

⁹ A criação da previdência complementar facultativa, como fundos de pensão; a contribuição dos inativos e pensionistas, além dos servidores ativos; o teto do benefício; a aposentadoria integral passa a ter condicionantes mínimos de 10 anos de carreira, 20 anos de serviço público e 5 anos no cargo de referência, 35 e 30 anos de contribuição e 60 e 55 anos de idade (para homens e mulheres, respectivamente); o cálculo do benefício passa a ser feito pela média das contribuições para os servidores que não cumpriram ainda os requisitos da aposentadoria integral; o fim da paridade entre ativos e inativos para os futuros inativos e pensionistas e indexação dos benefícios de aposentadoria e pensão à inflação; introdução de nova base de cálculo das pensões.

A EC 47/2005¹⁰ (BRASIL, 2004) modificou o financiamento da Seguridade Social, estabeleceu mecanismos para inclusão previdenciária aos portadores de deficiência, aos trabalhadores de baixa renda e aos sem renda própria (as donas de casa e os trabalhadores informais urbanos pela formalização pelo Microempreendedor Individual). Em 2015, novas mudanças na previdência social aconteceram com a Lei n.º 13.135/2015, que alterou o benefício de pensão por morte, auxílio reclusão e houve mudança no cálculo dos benefícios. (BRASIL, 2015)

Em 2019, a EC 103 promoveu profundas alterações na previdência social, no Regime Próprio do Setor Público (RPPS) e no RGPS, ampliando o tempo de contribuição e idade mínima para aposentadoria, alterando regras para cálculo de benefícios, fazendo mudanças nos benefícios de pensão por morte e auxílio reclusão, criando diferentes regras de transição para quem já estava contribuindo e para quem já completou os requisitos para aposentadoria na data da sua promulgação. (BRASIL, 2019)

Todas as mudanças nas regras da previdência social criaram incertezas aos contribuintes e geraram a necessidade de atendimento pelo INSS, de forma a adequar as demandas de pedido de benefícios previdenciários aos critérios da lei. Em tais circunstâncias, o atendimento por canais digitais torna difícil ao contribuinte compreender todas as regras e quais seus direitos previdenciários. A cobertura previdenciária e a complexidade de suas regras exigem um atendimento ao cidadão para sanar dúvidas e agilizar os encaminhamentos de pedidos que, somente por canais remotos, aumentam as dificuldades de acesso.

Em 2005, com o Sistema Único de Assistência Social (SUAS), tornou-se necessária a criação de sistemas para gestão de informações para a política de assistência social. Dessa forma, surgiu, em 2006, a Secretaria de Gestão da Informação (SAGI), vinculada ao Ministério de Desenvolvimento Social (MDS). A política pública de assistência social passou a utilizar sistemas informatizados, especialmente para registro de ações e serviços pelos municípios. A efetividade do SUAS, em cada um dos municípios do Brasil, explicita a complexidade da sua gestão pelo governo federal. Dessa forma, os sistemas de informação e uso de tecnologias no SUAS representam um avanço na estruturação, planejamento e execução da política pública de assistência social.

Equivale dizer que a informação e sua gestão, por meio de ferramentas tecnológicas, é concebida como uma mediação lógica e indispensável na ação decisória e, portanto, estratégica no contexto da política. Reconhece-se, assim, as novas e amplas possibilidades de conjugação da Tecnologia da Informação com o campo da gestão pública o que aponta, decididamente, para a implantação do direito social e do seu reconhecimento como dever do estado (Tapajós, 2007, p. 72).

A gestão da política de Assistência Social, conforme estabelecido na NOB-SUAS, passou a utilizar de sistemas de informação, construindo um Sistema Nacional de Informação da REDE SUAS, sob coordenação e implementação do governo federal. Os entes federados (estados e municípios) são responsáveis por alimentar os dados da REDE SUAS, permitindo maior capacidade de planejamento e gestão da política. Apesar dos avanços nos sistemas federais da REDE SUAS, muitos municípios passaram a adquirir, de empresas privadas, sistemas de gestão para o SUAS em seu território. Dessa forma, os sistemas de gestão adquiridos pelos municípios, como ferramentas tecnológicas, acessam dados sobre a população atendida pela política de assistência

¹⁰ A Emenda Constitucional 45/2005, tem a data oficial de promulgação e publicação em 30/31 de dezembro de 2004, mas seus efeitos foram a partir de 2005.

social, especialmente os dados do CadÚnico. Não obstante as restrições aos dados sensíveis e a Lei de Proteção Geral de Dados, há uma complexa relação entre a gestão pública e as empresas que criam sistemas para gestão da política de assistência social.

Na área das transferências de renda dos Programas Federais e do BPC, igualmente, há forte impacto do uso de tecnologias, sobretudo no cadastramento da população de baixa renda no país, Cadastro Único (CadÚnico), que se constitui como um banco de dados de toda população que demanda serviços e benefícios assistências, sendo também obrigatório para acesso a diversos programas e serviços públicos.

Segundo dados da SAGI-MDS (Brasil, 2025c), 95.380.638 pessoas estavam cadastradas em julho de 2025, representando cerca de 45% da população do país, que, segundo o Censo do IBGE de 2022, é de 212.583.750 pessoas. Esse enorme banco de dados é gerido pela Dataprev, que faz o cruzamento de várias fontes de dados das pessoas, como o Cadastro Nacional de Informações Sociais (CNIS), o CPF, dados da Receita Federal, dados bancários.

O CadÚnico é um *big data* que serve para identificação, monitoramento e controle de dados de toda população de baixa renda no país. Conforme dados do Observatório do CadÚnico, em março de 2025, o total de famílias com Programa Bolsa Família (PBF) era 20.488.545, segundo dados da SAGI - Relatório de Informações, o total foi de 19.643.895 de famílias com PBF, em julho de 2025. O sistema de Cadastro - CadÚnico, criado em 2001, pelo Decreto n.º 3.877, de 24 de julho de 2001¹¹, vem sendo alterado por meio de decretos e leis.

O CadÚnico foi aperfeiçoado com sistemas de informação digital e passou a fazer parte do SUAS em 2023. Esse cadastro integra diferentes bases de dados que permitem identificar a renda da população cadastrada, todos os benefícios que a população recebe da seguridade social, dessa forma, ampliando o controle do Estado sobre a população que demanda acesso aos direitos da seguridade social.

Conforme a Lei n.º 8.742/1993 (Brasil, 2023), atualizada em 2023:

Art. 6º-F Fica instituído o Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal (CadÚnico), registro público eletrônico com a finalidade de coletar, processar, sistematizar e disseminar informações para a identificação e a caracterização socioeconômica das famílias de baixa renda, nos termos do regulamento (Redação dada pela Lei nº 14.601, de 2023).

§ 1º As famílias de baixa renda poderão inscrever-se no CadÚnico nas unidades públicas de que tratam os §§1º e 2º do art. 6º-C desta Lei ou, nos termos do regulamento, por meio eletrônico (Incluído pela Lei nº 14.284, de 2021).

§ 2º A inscrição no CadÚnico poderá ser obrigatória para acesso a programas sociais do governo federal, na forma estabelecida em regulamento (Redação dada pela Lei nº 14.601, de 2023).

§ 3º Para fins de cumprimento do disposto no art. 12 da Emenda Constitucional nº 103, de 12 de novembro de 2019, e de ampliação da fidedignidade das informações cadastrais, será garantida a interoperabilidade de dados do CadÚnico com os dados constantes do Cadastro Nacional de Informações Sociais (CNIS), de que trata a Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991 (Incluído pela Lei nº 14.601, de 2023).

§ 4º Os dados do CNIS incluídos no CadÚnico poderão ser acessados pelos órgãos gestores do CadÚnico, nas 3 (três) esferas da Federação, conforme termo de adesão do ente federativo ao CadÚnico, do qual constará cláusula de compromisso com o sigilo de dados (Incluído pela Lei nº 14.601, de 2023).

¹¹ Revogado pelo Decreto n.º 6.135, de 26 de junho de 2007. Revogado pelo Decreto n.º 11.016, de 29 de março de 2022.

O banco de dados construído pelo cadastramento de famílias de baixa renda constitui-se num instrumento de planejamento de políticas sociais, bem como de controle do comportamento das famílias e das pessoas pelo Estado, que, num contexto de ajustes fiscais, busca corte de gastos sociais, especialmente na área da seguridade social. Como esclarece Sposati (2021, p. 183):

O controle governamental, pautado na desconfiança dos pobres, associou ao CadÚnico uma política de austeridade, colocando regularmente as informações à prova pela comparação com outras bases de dados. Por consequência, provocando punições ao cidadão nos programas que o utilizam.

Ao mesmo tempo que o cadastramento da população de baixa renda pode representar um controle do Estado, na política pública de assistência social, o CadÚnico, por meio da vigilância socioassistencial, é a base de dados para os gestores planejarem e ampliarem as ações e serviços. Dessa forma, não é a tecnologia em si que representa riscos de controle sobre as pessoas, mas o uso que se faz dela a partir de decisões sobre as políticas de seguridade social.

A seguridade social no Brasil passa por mudanças importantes na forma de ofertar a proteção social, considerando os impactos de ajustes fiscais e controle dos gastos sociais, as limitações impostas pela EC 95/2016 (Brasil, 2016), o desmonte da máquina administrativa, a inclusão de tecnologias digitais que transferem para o cidadão a responsabilidade para conhecer e seguir as regras exigidas para acesso ao Governo Digital e, não menos importante, a formação de um banco de dados capaz de ampliar o controle do Estado sobre o cidadão.

Dessa forma, o avanço da tecnologia digital coloca-se no contexto contraditório no que tange à possibilidade de ampliar o acesso às políticas de seguridade social por meio de autoserviço e realidade de exclusão digital que limita o acesso da população em situação de maior vulnerabilidade.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O capitalismo digital consolida-se como um processo de inovações tecnológicas que afeta todas as esferas da vida em sociedade, desde o processo produtivo, as relações de trabalho, as relações de consumo e o setor público.

O uso das tecnologias evidencia aspectos emancipatórios, no sentido de maior agilidade e eficiência nos setores públicos e privados, e, ao mesmo tempo, novas formas de opressão, como o controle de dados pessoais, a limitação na autonomia a partir da subordinação a sistemas algorítmicos. Assim, destaca-se que a incorporação das inovações tecnológicas é resultado de escolhas políticas, dos valores que guiam a vida em sociedade.

O capitalismo digital, guiado pela lógica da concorrência neoliberal, aprofunda as desigualdades e exclusões. No entanto há novas possibilidades de apropriação dos benefícios da inovação tecnológica, tal como fomentado a partir da discussão do Pacto Digital Global pela ONU (2024), no sentido de enfrentar as exclusões digitais e sociais, potencializar formas de interação e participação das pessoas: “Os avanços no conhecimento, na ciência, na tecnologia e na inovação podem levar a descobertas decisivas que abram caminho para um futuro melhor e mais sustentável para todos. A decisão está em nossas mãos” (ONU, 2024, tradução nossa).

O Governo Digital no Brasil, como uma realidade já implementada com a plataforma GOV. BR, conforme a Lei n.º 14.129/2021, aborda a obrigatoriedade da inclusão e acesso digital mantendo também o atendimento presencial:

Art. 14. A prestação digital dos serviços públicos deverá ocorrer por meio de tecnologias de amplo acesso pela população, inclusive pela de baixa renda ou residente em áreas rurais e isoladas, sem prejuízo do direito do cidadão a atendimento presencial.

Parágrafo único. O acesso à prestação digital dos serviços públicos será realizado, preferencialmente, por meio do autosserviço.

Sem dúvidas, os processos de transformações digitais envolvem novos riscos e possibilidades, configurando-se uma arena de decisões políticas. A racionalidade neoliberal, com a lógica da concorrência, a privatização das infraestruturas de telecomunicações e a ascensão do capital financeiro deram o impulso para a economia digital que se espalhou para todas as esferas da sociedade. Todavia, nessa conjuntura, a contradição entre usos e interesses coletivos com a lógica da rentabilidade do capital emerge de forma evidente em consequência ao modo de o capitalismo digital impor-se.

Não obstante todas as potencialidades da tecnologia e dos canais remotos, várias dúvidas quanto à sua implementação emergem, tal como a exclusão digital num país marcado pelo elevado nível de desigualdade. Posto isso, urge questionar como a população poderá realizar autosserviço no governo de plataforma, considerando que no país, há mais de 29 milhões de pessoas que não usam a internet (Cetic.br, 2024).

Nessa conjuntura nacional, desvela-se, ainda, a precarização do trabalho dos funcionários públicos e a dificuldade de contato direto da população com os serviços públicos, uma vez que as agências da previdência foram reduzidas e o atendimento só é realizado após prévio agendamento por canal remoto. E é importante referir que o contexto de ajustes fiscais, as medidas voltadas para a redução da máquina administrativa e do funcionalismo público, bem como sistemas de verificação de possíveis irregularidades na concessão de benefícios da seguridade social, tiveram, apenas, o escopo de reduzir gastos sociais, e não o objetivo de atender melhor a população.

Em consonância com tal contextualização, percebeu-se que o Governo Digital impacta na seguridade social de várias formas, como no uso de tecnologias para processamento e controle de dados, desse modo, formando um *big data*; com o trabalho remoto dos funcionários públicos, que têm de cumprir metas de produtividade sob pena de redução dos salários, gerando adoecimento dos trabalhadores; com o uso de aplicativos, como a IA, sistemas de algoritmos que são programados com a lógica do controle da demanda e canais remotos que são obrigatórios para a população acessar benefícios e serviços.

Os sistemas digitais, dotados de algoritmos de IA, são usados nos canais de atendimento dos cidadãos para interpretar e dar respostas às demandas sem o atendimento de funcionário público, nem mesmo por telefone. Esse processo de atendimento por meio de uso da IA tem sido analisado como fator de exclusão da população mais vulnerável, pois a sequência das perguntas colocadas a ser respondidas pelo cidadão, visando dar seguimento ao atendimento, nem sempre é compreendida e, em muitos casos, a ligação é encerrada sem o cidadão ter condições de explicar sua demanda.

As mudanças com o Governo Digital impactam no benefício assistencial BPC, desde a obrigatoriedade de inclusão do requerente ao CadÚnico, e uso de biometria para acesso à plataforma GOV-BR, até o atendimento pela previdência por canais remotos. Quanto a este, há de se sublinhar as dificuldades de ser atendido por meios digitais para a população em situação de vulnerabilidade e com pouca familiaridade no uso de tecnologias. A seguridade social destina-se à população marcada por múltiplas necessidades, assim, o atendimento realizado pelo funcionário

público é importante elemento para ampliar o acesso aos direitos sociais, traduzindo informações e encaminhamentos.

Com a implementação do Governo Digital, o impacto para os funcionários públicos, como já mencionado, devido à adoção de metas de produtividade, trabalho remoto e remuneração variável, tem sido denunciado como fator de adoecimento dos trabalhadores; e, quanto ao atendimento, nem sempre reduz o tempo de espera para o cidadão - a fila continua, mas agora é virtual, e não mais na frente das agências da previdência social.

São muitos os desafios para tornar o Governo por Plataforma acessível para a população brasileira, que é marcada por desigualdades sociais, econômicas, culturais, educacionais. A tecnologia digital já transformou a sociedade, as relações interpessoais, a economia e o setor público, porém a sua implementação, dentro da racionalidade neoliberal, é um fator de exclusão e dá origem a mais uma forma de desigualdade: a desigualdade digital.

REFERÊNCIAS

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

ANTUNES, Ricardo; ALVES, Giovanni. As mutações no mundo do trabalho na era da mundialização do capital. **Educação & Sociedade**, Campinas, v. 25, n. 87, p. 335-351, maio/ago. 2004. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/es/a/FSqZN7YDckXnYwfqSWqgGpp/?lang=pt>. Acesso em: 27 jul. 2025.

BARROSO, Luís; MELLO, Patricia. Inteligência artificial: promessas, riscos e regulação. Algo de novo debaixo do sol. **Revista Direito e Práxis**, Rio de Janeiro, v. 15, n. 4, p. e84479, 2024. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rdp/a/n89PjvWXTdthJJKwb6TtYXy/?format=html&lang=pt>. Acesso em: 27 jul. 2025.

BRAGA, Adriana; MONTENEGRO, Cláudia. Plataformas, neoliberalismo e o ativismo dos bots: o legislativo e a sociedade a reboque da desinformação. **Intercom: Revista Brasileira de Ciências da Comunicação**, São Paulo, v. 46, p. e2023130, 2023. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/interc/a/fmQCysTLxgmQLRYBCM8T7pr/?lang=pt>. Acesso em: 26 jul. 2025.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Presidente da República, 1988.

BRASIL. [Constituição (1988)]. **Emenda Constitucional nº 45**, de 30 de dezembro de 2004. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 31 dez. 2004. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/emendas/emc/emc45.htm. Acesso em: 05 fev. 2025.

BRASIL. LEI Nº 13.135, DE 17 DE JUNHO DE 2015. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 18 de junho de 2015. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/L13135.htm. Acesso em: 05 fev. 2025.

BRASIL. **Emenda Constitucional nº 95**, de 15 de dezembro de 2016. Altera o Ato das Disposições Constitucionais Transitórias, para instituir o Novo Regime Fiscal, e dá outras providências. Brasília: Congresso Nacional, 2016. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/Emendas/Emc/emc95.htm. Acesso em: 5 fev. 2025.

BRASIL. [Constituição (1988)]. **Emenda Constitucional nº 103**, de 12 de novembro de 2019. Altera o sistema de previdência social e estabelece regras de transição e disposições transitórias. Brasília, DF: Presidência da República, [2019]. Disponível em: www.planalto.gov.br. Acesso em: 15 jan. 2025.

BRASIL. **Boletim Estatístico da Previdência Social**. Brasília, DF: Secretaria de Regime Geral de Previdência Social, Coordenação-Geral de Estatísticas e Estudos Previdenciários, maio de 2025a. v. 30. n. 05. Disponível em: https://www.gov.br/previdencia/pt-br/assuntos/previdenciasocial/arquivos/beps052025_final.pdf. Acesso em: 31 jul. 2025.

BRASIL. Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021. Dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública e altera a Lei nº 7.116, de 29 de agosto de 1983, a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), a Lei nº 12.682, de 9 de julho de 2012, e a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, seção 1, 30 mar. 2021. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil03/ato2019-2022/2021/lei/l14129.htm>. Acesso em: 04 jun. 2025.

BRASIL. Lei nº 14.601, de 19 de junho de 2023. Institui o Programa Bolsa Família; altera a Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993, a Lei nº 10.820, de 17 de dezembro de 2003 e a Lei nº 10.779, de 25 de novembro de 2003; e revoga dispositivos das Leis nºs 14.284, de 29 de dezembro de 2021, e 14.342, de 18 de maio de 2022, e a Medida Provisória nº 1.155, de 1º de janeiro de 2023. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF seção 1, 20 jun. 2023. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil03/Ato2023-2026/2023/Lei/L14601.htm#art28>. Acesso em: 04 jun. 2025.

BRASIL. **Linha do tempo**. Brasília, DF: Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos, 04 abr. 2024. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/ptbr/estrategiadegovernancadigital/doelettronicoadigital>. Acesso em: 27 jul. 2025.

BRASIL. **Previdência Social comemora aniversário pagando mais de 40,4 milhões de benefícios**. Brasília, DF: Ministério da Previdência Social, 22 jan. 2025b. Disponível em: <https://www.gov.br/previdencia/pt-br/noticias/2025/janeiro/previdencia-social-comemora-aniversario-pagando-mais-de-40-4-milhoes-de-beneficios>. Acesso em: 31 jul. 2025.

BRASIL. **Relatório de Informação - Brasil**. Brasília, DF: SAGI/MDS, jun. 2025c. Disponível em: <https://aplicacoes.mds.gov.br/sagi/ri/relatorios/cidadania/>. Acesso em: 31 jul. 2025.

CARVALHO, André. Inteligência Artificial: riscos, benefícios e uso responsável. **Estudos Avançados**, [s.l.], v. 35, n. 101, p. 21-36, jan. 2021. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ea/a/ZnKyrCrLVqzhZbXGgXTwDtn/?format=html&lang=pt>. Acesso em: 26 jul. 2025.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. 8. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2002. v. I.

CENTRO REGIONAL DE ESTUDOS PARA O DESENVOLVIMENTO DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO (Cetic.br). **Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação nos domicílios brasileiros - TIC Domicílios 2023**. Disponível em: https://data.cetic.br/explore/?pesquisa_id=1. Acesso em: 27 jul. 2025.

CENTRO REGIONAL DE ESTUDOS PARA O DESENVOLVIMENTO DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO (Cetic.br). **Apresentação dos Principais Resultados - TIC Domicílios 2024**. Disponível em: https://cetic.br/media/analises/tic_domicilios_2024_principais_resultados.pdf. Acesso em: 27 jul. 2025.

COSTA, Frederico. Brasil: 200 anos de Estado; 200 anos de administração pública; 200 anos de reformas. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 42, n. 5, p. 829-874, set. 2008. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rap/a/DxgBXCjLnFHVxsqPbgCWckQ/abstract/?lang=pt>. Acesso em: 02 jun. 2025.

COSTA, Lucia C. da. **Os impasses do Estado capitalista**. Uma análise da reforma do Estado no Brasil. São Paulo: Cortez; Ponta Grossa: Editora UEPG. 2006.

COSTA, Lucia *et al.* **Seguridade social latinoamericana nº 11**: Envejecimiento, bienestar y reformas previsionales. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: CLACSO, 2024. Disponível em: <https://www.clacso.org/boletin-11-seguridade-social-latinoamericana/>. Acesso em: 02 jun. 2025.

CRISTÓVAM, José; SAIKALI, Lucas; SOUSA, Thanderson. Governo digital na implementação de serviços públicos para a concretização de direitos sociais no Brasil. **Seqüência Estudos Jurídicos e Políticos**, Florianópolis, v. 41, n. 84, p. 209–242, 2020. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/sequencia/article/view/2177-7055.2020v43n84p209>. Acesso em: 02 jun. 2025.

DIAS, Thiago; SANO, Hironobu; MEDEIROS, Marcos. **Inovação e tecnologia da comunicação e informação na administração pública**. Brasília, DF: Enap, 2019.

DINIZ, Eduardo *et al.* O governo eletrônico no Brasil: perspectiva histórica a partir de um modelo estruturado de análise. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 43, n. 1, p. 23-48, jan. 2009. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rap/a/f9ZFfjhYtRBMVxLPjCJMKNJ/abstract/?lang=pt>. Acesso em: 30 jun. 2025.

FALEIROS JUNIOR, José. Inovação, desenvolvimento e a Lei do Governo Digital (Lei nº 14.129/2021): perspectivas quanto às estruturas de governo como plataforma. **Inova Jur**, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. B1-B29, jan./jun. 2022. Disponível em: <https://revista.uemg.br/index.php/inovajur/article/download/6614/4308/26241>. Acesso em: 30 jun. 2025.

GOMES, Eduardo; VAZ, Andréa; DIAS, Sandra. Limites éticos para o uso da inteligência artificial no sistema de justiça brasileiro, de acordo com a lei. 13.709 de 2018 (lgpd) e resoluções 331 e 332 do conselho nacional de justiça. **Revista Internacional CONSINTER de Direito**, n. 13, p. 107-124, dez. 2021. Disponível em: http://scielo.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2183-95222021000200107&lng=pt&nrm=iso. Acesso em: 28 jul. 2025.

HILLESHEIM, Jaime; DE JESUS, Edivane; MARCHI, Jerusa. Tecnologia, política social e a estratégia nacional de governança digital no contexto brasileiro. **CUHSO (Temuco)**, Temuco, v. 34, n. 1, p. 139-168, ago. 2024. Disponível em: https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2452-610X2024000100139&lng=es&nrm=iso. Acesso em: 26 jul. 2025.

KALIL, Renan. **A regulação do trabalho via plataformas digitais**. São Paulo: Blucher, 2020.

LABRONICI, Rômulo; ANTUNES, Ricardo (org.). Uberização, trabalho digital e indústria 4.0. **Mana**, São Paulo, v. 27, n. 1, p. e271803, 2021. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/mana/a/zwxvVg76rBc89Fs3QQS6cMb/?format=html&lang=pt>. Acesso em: 25 jul. 2025.

LANZILLO, Anderson; ANDRADE, Janine. Compartilhamento de dados pessoais no governo digital: uma revisão sistemática de literatura. **Contribuciones A Las Ciencias Sociales**, [s. l.], v. 17, n. 6, p. e7668, 2024. Disponível em: <https://ojs.revistacontribuciones.com/ojs/index.php/clcs/article/view/7668>. Acesso em: 28 jul. 2025.

LIMA, Caio; SOUSA, Thanderson; CRISTÓVAM, José. Governo por plataforma e serviços públicos na Lei nº 14.129/2021: considerações para uma transformação digital adequada. **A&C - Revista de Direito Administrativo & Constitucional**, Belo Horizonte, v. 23, n. 91, p. 157-174, 2023. Disponível em: <https://revistaaec.com/index.php/revistaaec/article/view/1699>. Acesso em: 26 jul. 2025.

MONTEIRO, Jean Carlos da Silva; FAÇANHA, Luciano da Silva. As TIC no centro da (re)configuração social do século XXI. **Texto Livre**, Belo Horizonte-MG, v. 18, p. e56501, 2025. Disponível em: <https://periodicos.ufmg.br/index.php/textolivres/article/view/56501>. Acesso em: 31 jul. 2025.

MOTTA, Paulo. A modernização da administração pública brasileira nos últimos 40 anos. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 41, n. spe, p. 87-96, 2007. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rap/a/d33SdZpN88VVwx6xyZWMD4N/?format=html&lang=pt>. Acesso em: 02 jun. 2025.

NEY, Márcia; GONÇALVES, Carlos. Reformas administrativas e o desmonte neoliberal do Estado brasileiro: desafios para o enfrentamento ao novo coronavírus. **Physis: Revista de Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 30, n. 3, p. e300301, 2020. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/physis/a/mLMDkxGkMkF7nFVdCTWRD7J/?format=html&lang=pt>. Acesso em: 02 jun. 2025.

OREIRO, José; FERREIRA-FILHO, Helder. A PEC 32 da Reforma Administrativa: Uma análise crítica. **Brazilian Journal of Political Economy**, v. 41, n. 3, p. 487-506, jul. 2021. DOI: <https://doi.org/10.1590/0101-31572021-3308>. Acesso em: 01 jun. 2025.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS (ONU). **Pacto Digital Global**. 2024. Disponível em: <https://www.un.org/global-digital-compact/en>. Acesso em: 02 jun. 2025.

PAES, Wanderson; OLIVEIRA, Deranor. Inclusão digital: um desafio para a implantação do governo digital no Brasil. **Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana**, Curitiba, v. 23, n. 4, p. 01-23. 2025. Disponível em: <https://ojs.observatoriolatinoamericano.com/ojs/index.php/olel/article/view/9636>. Acesso em: 27 jul. 2025.

PAIVA, Carlos. A burocracia no Brasil: as bases da administração pública nacional em perspectiva histórica (1920-1945). **História**, São Paulo, v. 28, n. 2, p. 775-796, 2009. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/his/a/9k9RDYV5Jsx8N48tx7hC8vr/abstract/?lang=pt>. Acesso em: 02 jun. 2025.

RIBEIRO, Manuella; SEGATTO, Catarina. Inteligência artificial nas organizações públicas brasileiras: heterogeneidades e capacidades em tecnologia da informação. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 59, n. 1, p. e2024-0066, 2025. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rap/a/Nc7fkHcBFsJPCqpxfZrdynh/?format=html&lang=pt>. Acesso em: 28 jul. 2025.

ROCHA, Isabela; KISSIMOTO, Kumiko. Artificial intelligence and internet of things adoption in operations management: Barriers and benefits. **RAM. Revista de Administração Mackenzie**, São Paulo, v. 23, n. 4, p. eRAMR220119, 2022. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ram/a/mGpm3mhb5vZ5VLPbmmfYBwt/?lang=en>. Acesso em: 26 jul. 2025.

SANTOS, Armoni; PEREIRA, Gardênia. Mapeamento do governo digital no Brasil: uma análise da produção científica. **Revista Gestão e Organizações**, [s.l.], v. 9, n. 3, jul./set. 2024. Disponível em: <https://periodicos.ifpb.edu.br/index.php/rgo/article/view/8045>. Acesso em: 26 jul. 2025.

SCHWAB, Klaus. **A quarta revolução industrial**. São Paulo: Edipro, 2016.

SECCHI, Leonardo. Modelos organizacionais e reformas da administração pública. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 43, n. 2, p. 347-369, mar. 2009. Disponível em: <https://periodicos.fgv.br/rap/article/view/6691>. Acesso em: 26 jul. 2025.

SICHMAN, Jaime. Inteligência Artificial e sociedade: avanços e riscos. **Estudos Avançados**, [s.l.], v. 35, n. 101, p. 37-50, jan. 2021. Disponível em: <https://revistas.usp.br/eav/article/view/185024>. Acesso em: 26 jul. 2025.

SILVEIRA, Sérgio. Capitalismo Digital. **Revista Ciências do Trabalho**, [s.l.], n. 20, out. 2021. Disponível em: <https://rct.dieese.org.br/index.php/rct/article/view/286>. Acesso em: 31 jul. 2025.

SPOSATI, Aldaísa. Cadastro Único: identidade, teste de meios, direito de cidadania. **Serv. Soc. Soc.**, São Paulo, n. 141, p. 183-204, maio/ago. 2021. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ssoc/a/Dcjh9Rm4NnW5HHvWbXXbHNM/?format=pdf> Acesso em: 31 jul. 2025.

- TAPAJÓS, Luziele. A Gestão da Informação em Assistência Social. In: TAPAJÓS, Luziele; RODRIGUES, Roberto Wagner da Silva (orgs.). **Rede Suas: gestão e sistema de informação para o Sistema Único de Assistência Social**. Brasília, DF: MDS, Secretaria Nacional de Assistência Social, 2007.
- TAVARES, André; BITENCOURT, Caroline; CRISTÓVAM, José. A lei do governo digital no Brasil: análise das contribuições à transparência pública e à concretização do exercício do controle social. **Novos Estudos Jurídicos**, v. 26, n. 3, p. 788-813, 2021. Disponível em: <https://periodicos.univali.br/index.php/nej/article/view/18326>. Acesso em: 26 jul. 2025.
- TOLEDO, Cláudia; PESSOA, Daniel. O uso de inteligência artificial na tomada de decisão judicial. **Revista de Investigações Constitucionais**, v. 10, n. 1, p. e237, jan. 2023. DOI: <https://doi.org/10.5380/rinc.v10i1.86319>. Acesso em: 30 jun. 2025.
- VIANA, Ana. Transformação digital na administração pública: do governo eletrônico ao governo digital. **Revista Eurolatinoamericana de Derecho Administrativo**, Santa Fe, v. 8, n. 1, p. 115-136, 2021. Disponível em: <https://bibliotecavirtual.unl.edu.ar/publicaciones/index.php/Redoeda/article/view/10330>. Acesso em: 30 jun. 2025.
- WEISS, Marcos. Sociedade sensoriada: a sociedade da transformação digital. **Estudos Avançados**, v. 33, n. 95, p. 203-214, 2019. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/eav/article/view/159485>. Acesso em: 27 jul. 2025.
- ZUBOFF, Shoshana. **Capitalismo de vigilância: a luta por um futuro humano na nova fronteira do poder**. Rio de Janeiro: Editora Intrínseca, 2021.
- ZYGMUNT, Bauman. **Amor líquido: sobre a fragilidade dos laços humanos**. Rio de Janeiro: Zahar, 2004.
- ZYGMUNT, Bauman. **Modernidade Líquida**. Tradução: Plínio Dentzien. Rio de Janeiro: Zahar, 2001.