

ST 10. Serviços públicos urbanos frente as questões socioambientais,  
tecnológicas e democráticas

Gov.Br: acesso a serviços digitais e a digitalização da vida cotidiana

Fabio Costa Peixoto<sup>1</sup>

Resumo

A digitalização da vida cotidiana influenciou a relação dos indivíduos com o Estado e serviços públicos, estimulando a busca por direitos, potencializados pela tecnologia. Com o Governo Digital resultado da digitalização da vida cotidiana, aumentou-se a oferta de lazer, transportes, alimentação e bancários rotinizados em nosso cotidiano. O Gov.br, uma ferramenta digital, com a função de um autenticador digital, atua como validador digital do acesso a serviços públicos como Imposto de Renda, ConectSus; Identidade Digital; Carteira de Trabalho Digital e Carteira Digital de Trânsito. Assim, busca-se compreender a tecnologia como ferramenta de acesso a cidadania (T.H. Marshall); potencializada pelo mundo digital (Chul-Han) e suscita a indagação: a tecnologia facilita o controle de uma população? Logo, infere-se que a inserção de milhares de pessoas a serviços públicos digitais, como o acesso ao auxílio emergencial durante a pandemia evidenciando a necessidade de controle desta população a partir de objetos de quantificação. Assim, a metodologia adotada foi eminentemente quantitativa, a partir da análise de informações obtidas junto a Fala.Br referente a quantidade de acessos; o perfil de quem acessa e de sua localização espacial. A partir destes dados, foi possível indagar sobre a atuação do Estado, sua segmentação e seus impactos espaciais.

---

<sup>1</sup> Doutor em Ciências Sociais pelo PPCIS/UERJ; Docente de Sociologia do IFRJ- Campus Nilópolis e Pesquisador do LabEspaço/UFRJ.

## VI ENEPCP Porto Alegre Virtual 2025

### ST 10. Serviços públicos urbanos frente as questões socioambientais, tecnológicas e democráticas

Gov.Br: acesso a serviços digitais e a digitalização da vida cotidiana

#### Resumo expandido

A digitalização da vida cotidiana tem impactado consideravelmente na relação dos indivíduos com o Estado e especialmente, com os serviços públicos ofertados por ele, resultado dos novos formatos de atuação por busca por direitos. Atualmente, este movimento foi potencializado pela forma pelo qual os indivíduos lidam com a tecnologia e como esta pode auxiliar no acesso a serviços públicos. Devido ao estímulo a promoção de um Governo Digital<sup>2</sup> como um resultado direto da digitalização da vida cotidiana, responsável por uma digitalização generalizada de serviços como nos casos de lazer, transportes, alimentação e bancários sendo estes rotinizados em nosso cotidiano.

Conseqüentemente, o digital passou a ser uma ferramenta crucial para a obtenção da cidadania mais especificamente de um direito social<sup>3</sup>, por meio de um acesso não físico ao Estado que, tradicionalmente no Brasil foi fortemente associado ao difícil acesso a este serviço. Tal acesso é possibilitado por uma ferramenta digital (Gov.Br) exercendo a função de um autenticador digital, funcionando como um validador digital de acesso a serviços públicos como nos casos do Imposto de Renda, ConectSus; Identidade Digital; Carteira de Trabalho Digital e Carteira Digital de Trânsito.

Diante deste cenário, busca-se pensar a tecnologia como uma ferramenta de acesso a cidadania como proposta por T.H. Marshall (2017) e potencializada pelo mundo digital, como discutido por Chul-Han (2017) e um processo intensivo de datificação, conforme pensado por Van Dijck (2017) e que suscita a seguinte indagação: a tecnologia facilita no controle de uma população? Logo, esta colocação funciona como o objetivo central desta reflexão. Parte-se da proposição apresentada por Foucault (2008) no qual ele defende que a população é um conjunto de indivíduos que devem ser regulados pelo Governo, sendo ele privados ou privado, como no caso do Estado.

---

<sup>2</sup> Modelo de Estado que oferece intensamente especialmente acesso a alguns serviços por meios digitais, no Brasil foi potencializado a partir do final da década passada.

<sup>3</sup> Aqui qualificado como o direito ao acesso do Estado.

A partir desta indagação, permite-se inferir que a inserção “forçada” de um quantitativo de milhares de pessoas a serviços públicos digitais, como no caso de acesso ao auxílio emergencial<sup>4</sup> durante a pandemia de covid19 evidenciou a necessidade de controlar esta população a partir de objetos de quantificação, proporcionada por uma numerificação da sociedade. Estes objetos de qualificação definidos por Desrosieres (2014) como números, indicadores, rankings, séries, gráficos e tabelas nos estimulando a indagar sobre as formas de representação da realidade que, por serem mais específicos possibilita um retrato mais preciso deste fenômeno. Uma discussão que alça a digitalização da vida cotidiana que possibilita a partir do emprego de tecnologia e de autenticadores digitais como o Gov.Br, simplificaram consideravelmente este acesso principalmente quando consideramos que este processo é perpassado por distinções socioeconômicas e espaciais que necessitam de uma compreensão especial acerca desta relação.

Assim, a metodologia utilizada nesta reflexão foi eminentemente quantitativa, se utilizando sistematicamente de informações obtidas junto a Fala.Br<sup>5</sup> e de sua posterior análise fornecendo destaque a quantidade de acessos; o perfil de quem acessa e de sua localização espacial. A partir destes dados, foi possível indagar sobre a atuação do Estado, sua segmentação e especialmente, na presença de um “letramento digital”<sup>6</sup> inadequado e que não preparou estes indivíduos a usufruírem deste acesso digital e que motivou uma interlocução com Canclini (2021) principalmente quando ele salienta a interação homem-máquina e sendo mais, homem-algoritmo, o que indicou um caminho valioso para se refletir sobre a ação da tecnologia como uma forma de controle social, reforçando as premissas apontadas anteriormente por Foucault e Desrosieres. Por fim, as conclusões obtidas de uma forma preliminar a partir da análise de dados, indicou para as seguintes questões: a dificuldade do acesso a serviços públicos permanece; o controle é intensificado neste processo e o grau de acesso a este direito ainda é pouco satisfatório.

---

<sup>4</sup> Neste caso, aproximadamente 30 milhões de brasileiros não puderam acessar este benefício devido à ausência de um registro parcial ou efetivo junto ao Estado como demonstrado na seguinte reportagem: <https://portaldatransparencia.gov.br/comunicados/603517-portal-da-transparencia-divulga-lista-de-beneficiarios-do-auxilio-emergencial>

<sup>5</sup> Órgão de ouvidoria da Controladoria Geral da União

<sup>6</sup> Entende-se por este termo como uma capacidade de utilizar de uma forma organizada e sistemática dos artefatos tecnológicos de uma forma satisfatória, a ponto de lhe conferir autonomia.

## Referências bibliográficas

CANCLINI, NESTOR. **Cidadãos substituídos por Algoritmos**. São Paulo: EDUSP, 2021.

CHUL HAN, BUYNG. **Sociedade do cansaço**. Petrópolis: Editora Vozes, 2017.

DESROSIERES, ALAIN. **Prouver et gouverner. Une analyse politique des statistiques publiques**. Paris: Le Decouverte, 2014.

FOUCAULT, MICHEL. **O nascimento da Biopolítica**. São Paulo: Martins Fontes Paulista, 2008.

MARSHALL, T. H., BOTTOMORE, Tom. **Cidadania e classe social**. São Paulo: Editora Unesp, 2021.

ROSA, HARMUT. **Aceleração - a transformação das estruturas temporais da modernidade**. São Paulo: Editora Unesp, 2019.

VAN DIJCK, JOSE. Confiamos nos dados? as implicações da datificação para o monitoramento social. v. 11, n. janeiro-abril, 2017.