ISBN Nº: 978-65-89908-84-5

OS EFEITOS DO PROCESSO DE TRANSFORMAÇÃO DIGITAL DO SETOR PÚBLICO NO COTIDIANO DAS FAMÍLIAS EM SITUAÇÃO DE POBREZA E VULNERABILIDADE SOCIAL DO MUNICÍPIO DE CONTAGEM/MG

XXII ENCONTRO REGIONAL DA ABRAPSO MINAS GERAIS: Produzindo vozes em tempos de necropolítica, 0ª edição, de 04/09/2021 a 07/09/2021
ISBN dos Anais: 978-65-89908-84-5

SOUZA; Laís Gonçalves de [1], ANDRADE; Letícia [2]

RESUMO

A adoção de medidas de distanciamento social para conter o avanço do novo coronavírus acabou acelerando o processo de transformação digital do setor público brasileiro, que gradualmente vinha migrando informações e serviços dos balcões de atendimento presencial para plataformas digitais, como o portal gov.br, criado em 2019, com o objetivo de centralizar os canais digitais do governo federal em um único domínio. Além de reduzir a circulação de pessoas nos equipamentos públicos, a proposta de ampliar o uso de tecnologias da informação e comunicação pelos órgãos federais também visa aumentar a eficiência da administração pública, através da inovação e da desburocratização dos serviços, conforme prevê a Lei nº 14.129/2021, também conhecida como a Lei do Governo Digital. Apesar de buscar atender às demandas do contexto atual, essa proposta esbarra na desigualdade de acesso à internet, pois segundo as informações levantadas pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) na "Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua" de 2019, cerca de 20% da população brasileira não possui internet em seu domicílio e de 60% não dispõe de microcomputador. Além disso, a porcentagem de acesso é maior nos domicílios situados nas áreas urbanas e com renda *per capta* mais alta. Esses dados são reflexo da privatização do setor de telecomunicações no país, que converteu o direito de acesso à internet em mercadoria, privilegiando a lógica do lucro e não da inclusão. A despeito desse cenário descrito pelo IBGE, mais da metade dos 3,3 mil serviços públicos disponibilizados no portal gov.br são ofertados exclusivamente pelo meio digital. Em face desse problema, o presente trabalho visa discutir como a lógica de oferta desses serviços tem impactado o cotidiano das famílias em situação de pobreza e vulnerabilidade social atendidas em um dos Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) do município de Contagem/MG. Desde que o portal gov.br foi criado o acesso a serviços básicos, como agendamento para emissão de documentos, alistamento militar, cadastro no Benefício de Prestação Continuada, aquisição da Identidade Jovem, dentre outros, está condicionado ao cadastro nessa plataforma digital, que exige, além do acesso à internet e um dispositivo eletrônico, um número de telefone móvel e um e-mail pessoal. Isso porque o sistema está baseado na lógica do autosserviço, na qual o próprio usuário é quem efetua sua demanda. Todavia, na prática constatamos que as famílias atendidas no CREAS muitas vezes não dispõem dos recursos técnicos necessários e/ou têm dificuldade de

[1] Universidade de São Paulo / Centro de Referência Especializado de Assistência Social - CREAS Contagem/MG, lais.gsouza@usp.br
[2] Centro de Referência Especializado de Assistência Social - CREAS Contagem/MG, leticiacarolsl@hotmail.com

entender a linguagem técnica empregada, com o agravante de que dificilmente conseguimos auxiliá-las nessa tarefa, visto que o acesso a esses canais é feito exclusivamente através de um cadastro pessoal. A partir do exposto, concluímos que a migração dos serviços públicos presenciais para plataformas on-line sem a criação de políticas públicas que garantam a inclusão digital dos usuários tem contribuído para acentuar a exclusão das famílias que se encontram em situação de pobreza e vulnerabilidade social, dificultando ainda mais o seu acesso aos direitos. Ademais, também coloca em risco sua autonomia e limita o exercício pleno da cidadania.

PALAVRAS-CHAVE: Governo Digital; Assistência Social; Exclusão Digital

[1] Universidade de São Paulo / Centro de Referência Especializado de Assistência Social - CREAS Contagem/MG, lais.gsouza@usp.br
[2] Centro de Referência Especializado de Assistência Social - CREAS Contagem/MG, leticiacarolsl@hotmail.com