

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM POLÍTICAS PÚBLICAS
CURSO DE DOUTORADO**

CLAUDIA MARIA DA COSTA ARCHER

O CIBERESPAÇO E AS RECONFIGURAÇÕES BUROCRÁTICAS:
a experiência brasileira atual.

São Luís
Março 2017

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM POLÍTICAS PÚBLICAS
CURSO DE DOUTORADO**

**O CIBERESPAÇO E AS RECONFIGURAÇÕES BUROCRÁTICAS:
a experiência brasileira atual.**

CLAUDIA MARIA DA COSTA ARCHER

Tese apresentada ao Programa de Pós-graduação em Políticas Públicas, da Universidade Federal do Maranhão como pré-requisito parcial para a obtenção do título de Doutora em Políticas Públicas.

Orientador: Prof. Dr. Flávio Bezerra de Farias

São Luís
Março 2017

Archer, Claudia Maria da Costa.

O ciberespaço e as reconfigurações burocráticas no Brasil, hoje / Claudia Maria da Costa Archer. - 2017.
205 f.

Orientador(a): Flávio de Bezerra Farias.

Tese (Doutorado) - Programa de Pós-graduação em Políticas Públicas/CCSO, Universidade Federal do Maranhão, São Luís, 2017.

1. Burocracia. 2. Ciberespaço. 3. Estado.
4. Reconfigurações burocráticas. I. Farias, Flávio de Bezerra.
II. Título.

CDU 004.40

CLAUDIA MARIA DA COSTA ARCHER

O CIBERESPAÇO E AS RECONFIGURAÇÕES BUROCRÁTICAS:
a experiência brasileira atual.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. Flávio Bezerra de Farias (orientador/UFMA)

Prof. Dr. Gentil Cutrim Serra Júnior (IFMA)

Prof.^a Dr.^a Salviana Pastor Santos Sousa (UFMA)

Prof.^a Dr.^a Valéria Ferreira Santos Almada Lima (UFMA)

Prof.^a Dr.^a Danielle de Queiroz Soares (UFMA)

Aprovada em ____/____/ 2017

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus, por me permitir viver e pensar.

Aos meus familiares, que muitas vezes tiveram que aguentar as minhas ansiedades e aflições.

Aos meus filhos, por existirem e tornarem minha melhor.

Ao meu neto, Pedro Henrique, que me motivou a terminar este doutoramento, para que nada em minha vida ficasse incompleto.

À minha mãe que sempre me apoia.

Ao meu orientador, professor Flávio Farias, que contribuiu para construção.

Aos professores Gentil Cutrim, Danielle Queiroz, Salviana Sousa, Valéria Almada Lima que, junto com meu orientador, compuseram minha banca, colaborando para o meu crescimento e o da minha pesquisa.

Ao Professor Jorge Rosa da Universidade Nova de Lisboa, que me acolheu e me incluiu em uma turma virtual na disciplina Ciberespaço.

Aos meus amigos virtuais Sergius e Renata Castellões Pinhão por me incentivarem e me ajudarem com enriquecimento do tema.

À amiga e companheira de Software Livre Bárbara Samuel Tostes, que colaborou oferecendo sugestões, encontrando erros de digitação e linguagem, e diagramação.

Ao amigo Gentil Cutrim que na fase final foi um apoio, oferecendo sugestões, debatendo questões, além de participar da minha banca.

À Prof.^a Neida Maria de Conceição Padilha por ter corrigido a minha tese, aperfeiçoando a verve.

Aos professores, funcionários e colegas do programa de Políticas Públicas que estão sempre prontos a propiciar um ambiente de agradável convivência e enriquecedor ao aprendizado.

Aos amigos e familiares que compreenderam o esforço e a dedicação necessária a está empreitada, dando o suporte necessário e os incentivos necessários à essa árdua tarefa.

Aos colegas das Procuradorias Federal no Estado do Maranhão e do Paraná.

Ao Procurador-Chefe da Procuradoria Federal no Estado do Maranhão – PF/MA, e, Dr. Daniel Farias, que permitiu a aplicação do questionário de autoavaliação, visando comprovar as minhas observações.

Ao Procurador-Chefe da Procuradoria Federal no Estado do Paraná – PFPR, Dr. Marcelo Gorski Borges, que me permitiu gozar de horário especial para que eu pudesse terminar este trabalho.

Agradeço a todos que, de alguma maneira, contribuíram para a construção desta tese.

É impossível separar o humano de seu ambiente material, assim como dos signos e das imagens por meio dos quais ele atribui sentido à vida e ao mundo. Da mesma forma, não podemos separar o mundo material – e menos ainda sua parte artificial – das ideias por meio das quais os objetos técnicos são concebidos e utilizados, nem dos humanos que os inventam, produzem e utilizam.” (Cibercultura - Pierre LÉVY, 1999, p.22).

RESUMO

Esta tese analisa como ocorreu a reconfiguração da burocracia estatal com a introdução das tecnologias da informação e da comunicação – TICs – no Estado brasileiro. Parto da contextualização desse momento através do histórico do “capitalismo cognitivo” e da “reforma do estado brasileiro de 1995”, por serem estes dois fatos que levaram o Estado brasileiro a introduzir as TICs em suas rotinas burocráticas, reconfigurando-as. Esta mudança que acontece nas rotinas, leva os trabalhadores do Estado a se adaptarem à introdução das TICs em seus processos de trabalho. Isso gera uma hierarquização mediante os diversos níveis de adaptação que se encontram na burocracia. Há, portanto, aqueles burocratas que não se adaptaram e saem do Estado, seja por aposentadoria, ou programas de demissões voluntárias, e não se sentem capazes de renovar o seu conhecimento, ou mesmo não têm interesse. Outro tipo de burocrata é aquele que não consegue se adaptar, mas continua no serviço público, porém, solicita a ajuda de outro, criando as microrrelações de poder, além de retardar a realização da tarefa. Essa relação foi chamada por Crozier (1981) de “poder do perito”, que é o poder daquele que conhece. Por fim, da categorização dos burocratas adaptados, são aqueles que desenvolvem as habilidades necessárias para realização das rotinas burocráticas reconfiguradas. Além dos burocratas adaptados, baseando-se na teoria dos ciborgues de Haraway (2000), identifica-se outra categoria de burocratas, aqueles que chegam ao Estado já inseridos no ciberespaço, são eles, os ciberburocratas.

Palavras-chave: Estado, Tecnologias da Informação e Comunicação, Burocracia, Reconfigurações Estatais, Burocratas Adaptados, Ciberburocratas.

ABSTRACT

This thesis analyzes how the reconfiguration of the state's bureaucracy occurred with the introduction of information and communication technologies (ICTs) into the Brazilian state. It begins with the contextualization of this moment through the history of "cognitive capitalism" and the "reform of the Brazilian state of 1995". Because these are two facts that led the Brazilian state to introduce ICT in its bureaucratic routines, reconfiguring them. This change in routines leads state workers to adapt to the introduction of ICT in their work processes. This generates a hierarchy through the various levels of adaptation found in the bureaucracy. One has, therefore, those bureaucrats who have not adapted and leave the State, whether by retirement, or Programs of voluntary dismissals, they do not feel able to renew their knowledge, or even have no interest. Another type of bureaucrat is one who can't adapt, but continues in the public service, but calls on the help of another to help him, creating the micro regulations of power, and delaying the task. This relation it was called by Crozier (1981) of "power of the expert", that the power of the one that knows. Finally, from the categorization of the adapted bureaucrats, they are those who developed the skills necessary to carry out the reconfigured bureaucratic routines. In addition to the adapted bureaucrats, based on Haraway's theory of cyborgs (2000), another category of bureaucrats is identified, those who arrive at the state already inserted in cyberspace, they are the cyberbureaucrats.

Keywords: State, Information and Communication Technologies, Bureaucracy; State's Reconfigurations, adapted bureaucrats, cyberbureaucrats.

Índice de figuras

Figura 1: Estatística Mundial da População Mundial que Usa a Internet.....	25
Figura 2: Sociedade Salarial.....	44
Figura 3: Usuários da internet no mundo por regiões.....	59
Figura 4: Tipo de acesso à internet em Órgãos Públicos Federais e Estaduais.....	97
Figura 5: Plano de TI e Política de Segurança da informação em órgãos públicos federais e estaduais.....	98
Figura 6: Vínculo Empregatício na área de TI – Terceirização.....	100
Figura 7: Gênero e Faixa etária na PF/MA.....	146
Figura 8: Habilidade de anexar um arquivo ao e-mail.....	148
Figura 9: Habilidade em navegar na internet.....	149
Figura 10: Habilidades como usuário de e-mail.....	153
Figura 11: Habilidade em usar editor de texto.....	154
Figura 12: Habilidade em dividir um arquivo.....	156
Figura 13: Treinamento em sistemas da AGU.....	158
Figura 14: Habilitado para usar os sistemas sem ajuda de outrem.....	160
Figura 15: Identificar defeitos no computador para descrever para os técnicos.....	161

LISTA DE SIGLAS

AGU	Advocacia Geral da União
ARPANet	<i>Advanced Research Projects Agency Network</i>
BD	Banco de Dados
CELEPAR	Companhia de Tecnologia da Informação e Comunicação do Paraná
CGI.Br	Comitê Gestor da Internet no Brasil
CIA	Central Intelligence Agency
CISL	Comitê de Implantação de <i>Software</i> Livre
CONJUR	Conselho Nacional de Justiça
CPD	Centro de Processamento de Dados
DATAPREV	Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência Social
DEST	Departamento de Coordenação e Governança das Empresas Estatais
DNIT	Departamento Nacional de Infraestrutura de Transportes
EaD	Ensino a distância
ENAP	Escola Nacional de Administração Pública
EUA	Estados Unidos da América
FENADADOS	Federação Nacional dos Empregados em Empresas e Órgãos Públicos e Privados de Processamento de Dados
FGTS	Fundo de Garantia por Tempo de Serviço.
FISL	Fórum Internacional de <i>Software</i> Livre
FLISoL	Festival Latino Americano de Instalação de <i>Software</i> Livre
FMI	Fundo Monetário Internacional
FSF	<i>Free Software Foundation</i>
GD	Governança Digital
GPL	<i>General Public License</i>
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
IBM	<i>International Business Machines</i>
IBOPE	Instituto Brasileiro de Opinião Pública e Estatística
INEP	Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira
INPI	Instituto Nacional da Propriedade Industrial
IOT	<i>Internet of Things</i> – Internet das coisas
IPB	Informática Pública Brasileira
ISO	<i>International Organization for Standardization</i>

ITI	Instituto Nacional de Tecnologia da Informação
ITU	União Internacional de Telecomunicações
MCI	Marco Civil da Internet
MCT	Ministério da Ciência e Tecnologia
MDIC	Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior
MIT	Massachusetts Institute of Technology
NSA	National Security Agency
NTICs	Novas Tecnologias da Informação e Comunicação
OEA	Organização dos Estados Americanos
OIT	Organização Internacional do Trabalho
ONG	Organização não governamental
ONU	Organização das Nações Unidas
OSI	Modelo <i>Open Systems Interconnection</i>
OSI	Open Source Initiative
P&D	Pesquisa e Desenvolvimento
PC	<i>Personal Computer</i>
PF/MA	Procuradoria Federal no Estado do Maranhão
PF/PR	Procuradoria Federal no Estado do Paraná
PIB	Produto Interno Bruto
PMDB	Partido do Movimento Democrático Brasileiro.
PNAFE	Programa Nacional de Apoio à Modernização Administrativa e Fiscal dos Municípios Brasileiros
PSL-BR	Projeto <i>Software</i> Livre Brasil
PT	Partido dos Trabalhadores
SEDI	Secretaria Executiva para o Desenvolvimento Integral.
SERPRO	Serviço Federal de Processamento de Dados
SL/CA	<i>Software</i> Livre e Código Aberto
SLTI	Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação
TCU	Tribunal de Contas da União
TI	Tecnologia da Informação
TICs	Tecnologias da Informação e da Comunicação
UFMA	Universidade Federal do Maranhão

Sumário

INTRODUÇÃO:.....	15
PARTE I O Ciberespaço e a estrutura do Estado brasileiro hoje.....	40
1. Mundialização, reestruturação do capital, lutas de classes e ciberespaço.....	41
1.1. O advento do “novo capitalismo”: novas formas, velhas intenções.....	41
1.2. As transformações no Governo decorridas da inserção das TICs : muitas reconfigurações.....	58
1.3. A luta de classes reconfigurada e o ciberespaço: novas lutas, novos espaços.....	67
2. As Reformas estatais e o e-Gov brasileiro.....	75
2.2 Apropriação do ciberespaço pelo Aparelho de Estado: uma apropriação para o controle.....	75
2.2. As Reformas estatais e o ciberespaço: força e eficiência para dominar.....	85
2.3. O e-Gov uma forma assumida do Governo: o governo na rede.....	96
PARTE II O Ciberespaço e a reificação estatal no Brasil, hoje.....	103
3. Burocracia brasileira no Ciberespaço.....	104
3.1. Estabelecendo políticas, sistemas, padrões e normas de TIC, o e-Gov: uma configuração burocrática.....	108
3.2. A burocracia e a prática das políticas, sistemas, padrões e normas no e-Gov: leis que se adaptam à prática.....	123
4. Burocratas do Brasil no Ciberespaço: diversas concepções, uma só categoria.....	134
4.1. Burocratas adaptados às rotinas reconfiguradas do e-Gov.....	135
4.1.1. O local da observação: a instituição.....	137

4.1.2. O processo, sua reconfiguração e a adaptação dos burocratas.....	139
4.1.2.1. Descrição do processo burocrático da instituição.....	140
4.1.1.2. O processo físico.....	141
4.1.2.3. O processo virtual: a reconfiguração.....	142
4.1.3. Observação x Autoavaliação.....	145
4.2. e-Gov e seus burocratas ciborgues.....	162
CONCLUSÃO.....	177
REFERÊNCIAS.....	183
SITES CONSULTADOS.....	206

INTRODUÇÃO

O presente texto é uma Tese de Doutorado elaborada no Programa de Pós-Graduação em Políticas Públicas da Universidade Federal do Maranhão, em que é apresentada uma análise crítica sobre a inserção das chamadas Tecnologias da Informação e da Comunicação – TICs (CASTELLS, 1999; LÉVY, SILVEIRA, 2005; LASTRES, CASSIOLATO e ARROIO, 2005; CHESNAIS, 2007; BARBROOK, 2007) no Estado Brasileiro e como isto afeta a burocracia (SOUSA, 1995; FARIAS, (2001a, 2001b, 2003, 2010, 2016; WEBER, s.d., 1978; TRAGTENBERG, 1985; CROZIER, 1981) que aqui é entendida de forma dialética, sendo observada na superestrutura do Estado (LENINE, 1919; MARX, 1986; FARIAS, 2001a, 2001b, 2003), e na sua reificação (FARIAS, 2001a, 2001b; MARX, 1986; LOWY & NAIR, 2008), manifestadas no aparelho de Estado na objetividade das suas rotinas burocráticas e, na personificação, na subjetividade dos burocratas inseridos no ciberespaço. Portanto, questiono como a introdução das TICs na burocracia brasileira afeta os burocratas?

Para responder à questão, este estudo verificou a inserção do Estado brasileiro, no âmbito da Advocacia Geral da União – AGU, especificamente na Procuradoria Federal no Estado do Maranhão – PF/MA, observando a dinâmica dentro desta nova arena política e social, chamada de ciberespaço.

A construção do objeto de pesquisa

Na sociedade pós-moderna¹ (usa-se o termo conforme Jamerson (1995), muitas atividades foram modificadas ou mesmo introduzidas devido ao uso das Tecnologias da Informação e da Comunicação – TICs que é o diferencial deste início de século, o ciberespaço, por ser uma categoria central deste trabalho, será definida antes das demais, a saber:

¹ Este é um conceito polêmico, portanto não cabe aqui a discussão. Segundo Harvey (1990, p. 56 – tradução livre) “nas últimas décadas, o conceito de pós-modernismo se converteu em um campo de batalha de um enfrentamento de opiniões e forças políticas antagônicas, que já não são possíveis ser ignoradas.” Alguns autores que participam do debate: Jameson, 1991; Harvey, 1990; Farias, 2001a, 2001b; Oliveira, 1985; Bauman, 1997; Santos, 1987. Uso o termo na acepção de Jameson ela é a ideologia burguesa que nega a luta de classes,” o qual tem tradicionalmente interesses declarados tanto na preservação de um domínio de cultura qualificada e de elite contra o cerco de filistinismos, do *kitsch*, da porcaria, da cultura de Seleções ou dos seriados de TV, quanto na transmissão de técnicas de leitura, audição e modos de ver difíceis e complexos a seus iniciados”. (JAMERSON, 1985, p.17).

(..."rede") é o novo meio de comunicação que surge da interconexão mundial dos computadores. O termo especifica não apenas a infraestrutura material da comunicação digital, mas também o universo oceânico de informações que ela abriga, assim como os seres humanos que navegam e alimentam esse universo. (LEVY, 1999, p. 17).

[...] é o espaço de comunicação aberto pela interconexão mundial dos computadores e das memórias dos computadores. Essa definição inclui o conjunto dos sistemas de comunicação eletrônicos (aí incluídos os conjuntos de redes hertzianas e telefônicas clássicas), na medida em que transmitem informações. Consiste de uma realidade multidirecional, artificial ou virtual incorporada a uma rede global, sustentada por computadores que funcionam como meios de geração de acesso. (LEVY, 1999, p. 193).

Esse espaço construído (LEFEBVRE, 1991) possibilitou o nascimento de uma cultura eletrônica: a cibercultura, que é um neologismo ao termo "ciberespaço", e especifica o conjunto de técnicas (materiais e intelectuais), de práticas, de atitudes, de modos, de pensamento e de valores que se desenvolvem juntamente com o crescimento do ciberespaço” (LÉVY, 1999, p. 17), uma cultura com suporte material na tecnologia, tornando-a “parte da vida diária dos viventes, criando ciberviventes” (SILVEIRA, 2010, não paginado). Pois não se pode negar que estamos vivendo tempos em que as TICs permeiam nossas vidas!

Farei aqui uma pequena retrospectiva de como surgiu a internet, e como ela auxiliou a transformar o mundo em uma grande rede de comunicação mediada por computadores. Neste estudo pretendo mostrar como as pessoas se adaptam ou não a estas tecnologias e o impacto que elas têm em suas vidas, em especial, do pessoal do Estado (POULANTZAS, 1991). Na década de 1990 e com o advento das políticas neoliberais, as TICs começaram a ser disseminadas até fazer parte integrante da infraestrutura estatal dos países ao redor do mundo, incluindo o Brasil, serão citados alguns fatos relevantes na sua implantação.

Durante a pesquisa para a minha Dissertação², observei que, para além do *software*, precisamos de Políticas Públicas que abranjam o Governo Eletrônico – e-Gov de forma mais holística, pois o que se observa são diversas iniciativas em diferentes instituições ou órgãos do Governo que poderiam ser otimizadas se houvesse uma política concreta para este setor tecnológico. As TICs fazem parte da superestrutura do Estado, da mesma forma que a água, a luz, a moradia, a telefonia e as telecomunicações, as duas últimas com uma natureza semelhante em sua gênese com elas, porém aquelas já nasceram com regulamentações e leis específicas para elas, e essas só agora os governantes começaram a enxergar e se preocupar com o seu potencial.

² A burocracia e as tecnologias da informação e da comunicação no Brasil: a experiência do *Software Livre*, a partir de 2003, defendida em 2008, neste programa.

Sou empregada³ pública desde 1988 na Empresa de Tecnologia da Previdência Social – DATAPREV⁴, cedida desde 2009 para a Advocacia Geral da União – AGU. Também exerci cargos de representação do trabalhador para lutar pela categoria.

Durante esta militância, participei de congressos e plenárias da Categoria. Nos anos 1990, tive oportunidade de acompanhar discussões inerentes a esta classe de trabalhadores, os quais já tiveram seu perfil modificado, no início da invasão⁵ tecnológica. Antes, a maioria eram digitadores, hoje, temos, analistas, programadores, gerentes de rede de dados, *design da web* e tantas outras atividades ligadas às TICs.

No movimento sindical conheci outras causas sociais que fazem parte do que a Gohn (1997) chamou de *Novos Movimentos Sociais - NMS*, engajei-me em outras lutas como a luta contra a fome, movimento em prol do uso *software livre*⁶, bem como os que tratam de questões políticas da internet como os *Fóruns da Internet do Brasil*. Foi a partir desse Fórum que foi elaborado por um grupo quadripartite (governo, academia, empresa e sociedade civil) o texto base do *Marco Civil da Internet*⁷.

Atualmente, uma causa que me inquieta é a reduzida presença e retenção da mulher na tecnologia (VAYREDA *et al*, 2002), porque há necessidade de diversidade em todas as profissões, e isto não ocorre, há um claro predomínio - desde o início da concepção das tecnologias - de uma ideologia: machista, classe média, branco, norte-americana. Por acreditar que a

[...] ideologia é uma das componentes cruciais em todo movimento real voltado para a superação do capitalismo, inclusive porque a extinção dialética do seu caráter mercantil está condicionada, como sublinhou Mandel (2006, p. 239), 'tanto pelas

³ Empregada e não servidora pública, pois trabalha em Empresa pelo regime trabalhista CLT.

⁴ Empresa que realiza o processamento de dados da Previdência Social – Fundada em 1974.

⁵ Usa-se o termo invasão, pois o que ocorreu, foi isso, não pudemos lutar ou impedi-las de chegar, e nem tão pouco, conseguimos ficar indiferentes a elas.

⁶ O *Software Livre* não é um tipo diferente de *software* e nem uma espécie distinta dentro do gênero *software*. Internamente, em sua arquitetura, o que chamamos de *Software Livre* não tem uma substância técnica diferente daquilo que chamamos de *software* proprietário. O modelo do desenvolvimento do que denominamos *Software Livre* – colaborativo, compartilhado – e da transmissão de direitos sobre ele é que são diferentes. A lei diz que programa de computador é a expressão de um conjunto organizado de instruções em linguagem natural ou codificada, contida em suporte físico de qualquer natureza, de emprego necessário em máquinas automáticas de tratamento da informação, dispositivos, instrumentos ou equipamentos periféricos, baseados em técnica digital ou análoga, para fazê-los funcionar de modo e para fins determinados. Essa definição não muda, caso o *software* seja livre ou proprietário. (Guia Livre, p.51)

⁷ Marco Civil da Internet oficialmente chamado de Lei N° 12.965/14. É a lei que regula o uso da Internet no Brasil, por meio da previsão de princípios, garantias, direitos e deveres para quem usa a rede, bem como da determinação de diretrizes para a atuação do Estado. O texto do projeto trata de temas (consultar o site da CGI.BR para defini-los) como neutralidade da rede, privacidade, retenção de dados, a função social que a rede precisará cumprir, especialmente garantir a liberdade de expressão e a transmissão de conhecimento, além de impor obrigações de responsabilidade civil aos usuários e provedores. A ideia do Marco Civil surgiu a partir da concepção do professor Ronaldo Lemos, expressa em artigo publicado em 22 de maio de 2007. O Marco Civil foi descrito pelo então Ministro da Justiça, Luiz Paulo Barreto, como "A Constituição da Internet". Também foi descrito no site *juridicohightec* como lei "anti-ACTA", em referência ao Acordo Comercial Anticontrafação, muito criticado por restringir a liberdade na Internet e que acabou rejeitado pela União Europeia.

transformações das forças produtivas da sociedade, como pelas transformações da consciência e na conduta corrente dos homens.' (FARIAS, 2010, p. 28).

Entendo que se configura, assim, uma ideologia da primazia das forças produtivas sobre as relações de produção, que desconsidera a dimensão da luta de classes⁸ e imprime à sociedade usuária destas tecnologias uma transformação da consciência e na conduta humana atual. Por isso, a presença feminina e de outras minorias no desenvolvimento dessas tecnologias daria a elas uma diversidade em sua gênese, resultando em *softwares* mais inclusivos e voltados a necessidade de todos, não só da classe dominante

Tenho interesse também em: normatização, legislação, política da *internet* e na questão do licenciamento do *software* que é usado no Estado, pois como militante do *Movimento Software Livre*⁹, e na condição de funcionária do setor de TI do governo federal desde fim da década de 1980, testemunhei como técnica da DATAPREV a implementação das TICs no Estado Brasileiro dentro da Previdência Social.

Cheguei assim, ao meu objeto de estudo, a burocracia brasileira *historicamente determinada*, abordando, na sua objetividade, as *rotinas burocráticas*, em seus processos de trabalho e na sua subjetividade, os burocratas, a fim de demonstrar como a introdução das Tecnologias da Informação e da Comunicação – TICs – afeta os burocratas brasileiros, com a reestruturação das suas rotinas diárias necessitando a aquisição de novas habilidades digitais para que não interfiram no funcionamento do Estado. O objeto de estudo está situado na área de concentração de Políticas Públicas e Movimentos Sociais, com a linha de Pesquisa: Estado, Trabalho e Políticas Públicas.

Sendo assim, as inquietações que orientam esta tese se originaram de duas fontes principais, em meu trajeto de vida, da atividade profissional que exerço desde 1988 na Empresa de Tecnologia da Previdência Social – Dataprev, atualmente cedida para a Advocacia Geral da União – AGU, desde 2009 e da militância em movimentos sociais da categoria de trabalhadores vinculados ao campo das TICs.

Defendo a tese de que a inserção das Tecnologias da Informação e da Comunicação – TICs – no Estado, reconfigura as rotinas burocráticas em sua reificação no ciberespaço, gerando mudanças na divisão social do trabalho, nas ideologias,

⁸ Luta de classes, refere-se a um fenômeno social de tensão ou antagonismo que existe entre pessoas de diferentes classes sociais devido aos competitivos interesses socioeconômicos e desejos dessas pessoas diante da lógica do modo de produção capitalista, dando forma a um conflito que se expressa nos campos econômico, ideológico e político.

⁹ O movimento software livre é um movimento social, com o objetivo de obter e garantir certas liberdades para usuários de software, ou seja, a liberdade de executar o software, para estudar e modificar o software, e para redistribuir cópias, com ou sem alterações. Embora com base em tradições e filosofias entre os membros da década de 1970 da cultura hacker, Richard Stallman fundou formalmente o movimento em 1983 com o lançamento do Projeto GNU. Stallman fundou a Free Software Foundation em 1985, para apoiar o movimento.

necessitando uma adaptação da burocracia, para que esta não se transforme em um entrave ao funcionamento do Estado capitalista.

Contextualização e categorias

Entramos no século XXI com o mundo interligado por redes de telecomunicações: velozes, seguras, com *softwares* cada vez mais abrangentes e uma diversidade de serviços que reformulam variados hábitos sociais. Essas tecnologias facilitam a ideia da “globalização” (IANNI, 1998; GOWAN, 2003; CHESNAIS, 1996, 2003, 2007) e aceleram esse fenômeno vivenciado socialmente através de redes como a internet, *e-mails*, *chats*, *blogs*, *sites* de relacionamentos¹⁰, entre outras aplicações que surgem a cada dia, com as Novas Tecnologias da Comunicação e da Informatização – NTCIs (CASTELLS, 1999; LÉVY, SILVEIRA, 2005; LASTRES, CASSIOLATO e ARROIO, 2005; CHESNAIS, 2007; BARBROOK, 2007), as quais evoluíram radicalmente nas últimas três décadas, reconfigurando as relações de trabalho e a forma de interação entre as pessoas.

O uso intensivo das novas formas de comunicação mediadas pelos computadores traz para as relações a realidade de uma dissipação do tempo e espaço (HARVEY, 1989), tornando essa uma das principais características dos tempos atuais, fazendo da “globalização um substantivo abstrato” (IANNI, 1997). Os verbetes *globalização* e *mundialização* evocam a ideologia do capital e da política neoliberal e instauram o regime de acumulação, marcado pelas inovações introduzidas pelas TICs e pela financeirização (CHESNAIS, 1996), que serve aos países centrais, especialmente aos Estados Unidos, uma *superpotência imperialista*, detentora de mais de 70% (Internet World Stat, 2012) do acesso na *web*. Chesnais (1996, p. 17) diz que

[...] a expressão 'mundialização do capital' é a que corresponde mais exatamente à substância do termo inglês 'globalização', que traduz a capacidade estratégica de todo grande grupo oligopolista, voltado para a produção manufatureira ou para as principais atividades de serviços, de adotar, por conta própria, um enfoque e conduta 'globais'.

Para Amin (*apud* CHESNAIS, 1996, p. 39), “a expansão do capitalista baseou-se na integração simultânea” dentro dos Estados nações, “regulamentados”, de três mercados: “o das mercadorias, o do capital e tecnologia, e o do trabalho”. Chesnais

¹⁰ Orkut, Facebook, Myspace, Twitter, entre outros.

(1996, p. 40) completa: ao dizer que “o sistema mundial começa a ser integrado quanto às mercadorias; [...] tende igualmente a se integrar no que diz respeito às tecnologias e às novas técnicas financeiras [...]. Mas não está integrado quanto ao trabalho”, pois este é a contradição do capital e não serve aos seus interesses. Cria-se, assim, a diferenciação e a hierarquização entre os *países centrais* e *países periféricos*, e uma suposta homogeneização advinda da “globalização”. Portanto, a mundialização é uma expressão que serve ao capitalismo, fazendo com que se imagine não poder estar fora desta determinação econômica. Neste momento, cabe aqui definir o que entendo por países periféricos. Eles são

[...] aqueles que possuem uma situação econômica-social caracterizada, sobretudo, por dependência econômica e grandes desigualdades sociais. Em geral, a maioria desses países apresenta um quadro de: forte endividamento externo (possuem grandes dívidas com bancos internacionais); fraca produção tecnológica (pois investem pouco em ciência e tecnologia); relações comerciais desfavoráveis (a maior parte de suas exportações é constituída por produtos primários e suas importações consistem em produtos industrializados e de tecnologia avançada). (SOARES, 2015, p. 25 – nota de rodapé).

Autores que trabalham o tema das TICs, defendem a tese de estarmos na 3ª Revolução Tecnológica, que recebe várias denominações, a saber: “Revolução das Novas Tecnologias de Informação”, “Revolução Digital”, “Revolução da Informação”, “Era do Acesso”, entre outras denominações atribuídas à nossa época. Segundo Lojkin (2002, p. 11), o grande problema e singularidade da “revolução informacional” em relação às anteriores, é que ela é, primeiramente, uma revolução tecnológica de conjunto, que se segue à revolução industrial em vias de terminar.

Mas é muito mais do que isso: constitui o anúncio e a potencialidade de uma nova civilização, pós-mercantil, emergente de uma divisão que opõe os homens desde que existem as sociedades de classe: divisão entre os que produzem e os que dirigem a sociedade, divisão já dada entre os que rezavam, os escribas-sacerdotes administradores dos templos, e os que trabalhavam para eles. A divisão social entre os que têm o monopólio do pensamento e aqueles que são excluídos deste exercício está agora posta em questão – ou, mais exatamente, seu questionamento torna-se hoje um problema social real na escala de toda a humanidade.

Já em 1968, criadores da *ARPANET* (que antecedeu a Internet), Licklider e Taylor, previam a formação de comunidades que consistiriam de pessoas separadas geograficamente, mas organizadas por interesses comuns e não por localidade. Desde o princípio, o ciberespaço possibilitou a construção de comunidades virtuais, ou melhor, NMS, que, diferentemente dos movimentos sociais do século XX, se agrupam não apenas

pela organização do trabalho, mas por interesses diversos, como: meio ambiente, feminismo, Fórum Social Mundial, regulamentação da internet, e muitos outros. Isso porque,

As mudanças sociais são tão drásticas quanto os processos de transformação tecnológica e econômica. Apesar de todas as dificuldades do processo de transformação da condição feminina, o patriarcalismo foi atacado e enfraquecido em várias sociedades. Desse modo, os relacionamentos entre sexos tornaram-se, na maior parte do mundo, um domínio de disputas, em vez de uma esfera de reprodução cultural. Houve uma redefinição fundamental de relações entre mulheres, homens, crianças e, conseqüentemente, da família, sexualidade e personalidade. A consciência ambiental permeou as instituições da sociedade, e seus valores ganharam apelo político a preço de terem refutados e manipulados a prática diária das empresas e burocracias. Os sistemas políticos estão mergulhados em uma crise estrutural de legitimidade, periodicamente arrasados por escândalos. [...] Os movimentos sociais tendem a ser fragmentados, locais, com objetivos único e efêmeros, escolhidos em seus mundos interiores. Nesse mundo de mudanças confusas e incontroladas, as pessoas tendem a se reagrupar em torno de identidades primárias: religiosas, étnicas, territoriais, nacionais. (CASTELLS, 1999, p. 40-41).

Toda essa tecnologia que, de um lado pode ser usada para facilitar o controle, o monitoramento e a regulação, potencializando a gestão da produção, a *financeirização* e a *acumulação do capital* (CHESNAIS, 1996, 2003, 2006, 2007; GOWAN, 2003) todavia, por outro lado, possibilita que um movimento social se organize globalmente, bastando que eles se apropriem dessa tecnologia e a usem para promover igualdades, possibilitando enfrentamentos, construindo novas formas de organização dos sujeitos em sintonia com as práticas sociais da cibercultura no ciberespaço, produzindo novas arenas políticas.

Esse novo espaço gera novas formas de relacionamento em que o virtual e o real se combinam e complementam, e às manifestações culturais expressas no ciberespaço, Lévy (1999, p. 17) chamou este fenômeno de cibercultura, um neologismo “que especifica aqui o conjunto de técnicas (materiais e intelectuais), de práticas, de atitudes, de modos de pensamento e de valores que se desenvolvem juntamente com o crescimento do ciberespaço”.

O ciberespaço,

[...] constitui-se, assim, como um espaço para os investimentos pessoais e interpessoais que se exprimem no cotidiano e nos colocam em relações com os outros, com os espaços, com os territórios, com as cidades. Trata-se, enfim, de mais um espaço de realização da dialética entre as massas e as tribos, minigrupos e cristalizações particulares em torno da qual a vida social se organiza no movimento sem fim. (MÁXIMO, 2010, p. 42).

O prefixo *ciber*¹¹ nos remete a um novo determinismo tecnológico, a um

¹¹ Lemos e Cunha, 2003.

universo de máquinas, programas, códigos, e quando paramos para observá-lo, vemos que esse universo virtualizado, este é o “presente”, não precisamos esperar o futuro. O ciberespaço torna-se hoje apenas mais uma forma de interação humana que usa as tecnologias da informação e da comunicação para atividades cotidianas, como fazer compras, pagar contas, conversar com amigos e familiares, entre tantas outras. Ao mundo físico, chamarei apenas de mundo ou sociedade. Já ao me referir ao mundo virtual, ou melhor, àquele mediado por computador utilizarei os termos “*ciberespaço*” e *cibercultura*, conforme o conceito de Lévy (1999).

Outros *cibers* serão usados e conceituados no decorrer do trabalho por eles nos remeterem ao virtual, a saber, *cibercidade*, (LEMOS, 2001, 2006a, 2006b), *cibercidadão* (LEMOS, 2001, 2006a, 2006b; SILVEIRA, 2011), *cibervivente* (SILVEIRA, 2011), *ciberburocrata* (ARCHER, 2015), *ciborgue* CLARK, 1997, HARAWAY, 2000). Estas formas apresentadas, as TICs e estes *cibers*, que entraram em cena a partir dos anos 1980, devido às *reestruturações da economia* (MÉSZÁROS, 2002, p. 1076), para este autor:

Se, então, 'reestruturar a economia' significa igualmente 'reestruturar a sociedade' como um todo – 'de cima a baixo', como Marx uma vez sugeriu – não pode haver nenhum desacordo com esse propósito. Mas é sempre bom acentuar que as resistências e os obstáculos a serem superados, no curso da realização de tal objetivo, estão imitados a permanecer primariamente político-sociais por todo o período histórico de transição, cujo objetivo é ir para além do capital a fim de criar as estruturas socioeconômicas da 'nova forma histórica'.

Devido a essa reestruturação econômica, ocorreram muitas mudanças no trabalho, a saber, precarização do trabalho, desregulamentação das leis trabalhistas, terceirização, a inserção das tecnologias da informação e da comunicação – TICs modifica as relações de produção com a natureza e destrói a função do trabalho como integrador da sociedade.

Antunes (1997, p. 61) descreveu essa *reestruturação produtiva* como “o grande salto tecnológico. A automação e a robótica invadiram o universo fabril, inserindo-se e desenvolvendo-se nas relações de trabalho e de produção de capital”. Surge assim uma “*nova questão social*” (CASTEL, 1998, p. 495) que está diretamente relacionada com as “*novas formas de acumulação do capital*” e com a “inserção das TICs (Tecnologias da Informação e da Comunicação)”, as quais se manifestam pela precarização do trabalho, e deforma diferenciada nos países centrais e nos países periféricos.

Para a compreensão dessa ideia do *novo capitalismo*, parti da teoria da *Escola da Regulação* e do regime de acumulação, percorri o roteiro realizado por Farias (2001a) na crítica a esta Escola, em que, a “concepção da sociedade salarial” formulada, por

Aglietta (1998, p. 44), é uma “sociedade cujo desenvolvimento ocorre sob impulso do capitalismo e onde a venda da força de trabalho é o meio preponderante de emprego”.

Para os regulacionistas ela é aquela na qual “a sociedade progressista e ordenada possui como seus principais agentes sociais os capitalistas, os cientistas, os trabalhadores de empresas privadas e públicas” (FARIAS, 2001a, p. 90). Eles agem para obter “o progresso material (crescimento) e o progresso social (socialização), e estariam unidos pela dinâmica do progresso técnico” (*Ibid.*), assim, em nome do progresso, minimiza-se o Estado, libera-se o mercado e aumenta-se a exploração do trabalhador, porque esta é a ideologia vigente a neoliberal. Para os teóricos tecnicistas da *Escola da Regulação* existe a primazia das mutações técnicas sobre a luta de classes, defendendo que na relação entre o capitalista e o trabalhador, na experiência historicamente determinada no fordismo, eliminou-se da sociedade a importância da categoria luta de classes.

A priori, reafirmo que a luta de classes não desapareceu. Assim se contesta a visão regulacionista a respeito das *grandes transformações* (POLANYI, 1980), em função de observar as reconfigurações burocráticas ocorridas com a introdução das TICs nas rotinas do Estado, no contexto de uma *crise estrutural* (MÉSZÁROS, 2009a) e da *reestruturação produtiva* (MÉSZÁROS, 2009a), em que há uma modificação histórica dos processos de trabalho, levando a personificação do Estado, os burocratas, a obterem diversos níveis de adaptação a estas tecnologias, de maneira a demonstrar as contradições do processo de adaptação, que a princípio parece ser homogênea.

Pretendi mostrar a dialética do processo de adaptação burocrática às TICs, que ocorre de forma diferenciada e hierarquizada, nas relações *on* e *off*, virtual e real, presencial e remoto, reconfigurando aquelas anteriormente estabelecidas pela contradição inerente ao modelo econômico vigente, capital e trabalho, centro e periferia, dominador e dominado, pois embora a forma seja diferente, a sua essência permanece a mesma.

De acordo com a Escola da Regulação, a passagem da sociedade salarial fordista (mito da sociedade do trabalho) à sociedade salarial pós-fordista (mito do mercado livre e eterno) seria o resultado do advento de duas inovações técnicas, a saber: as cognitivas e as patrimoniais. Na Escola da Regulação, a tendência tecnicista exclui, portanto, a luta de classes como motor da história; já a tendência politicista ainda reconhece a existência de conflitos entre as classes fundamentais, mas atribui uma primazia à disputa intercapitalista, que se exprime na financeirização/globalização.

As tecnologias são inseridas no Estado, e a forma como elas são inseridas geram hierarquização e diferenciação, aumentando as diferenças entre centro e periferia.

A este fenômeno o ex-Presidente americano, Bill Clinton, chamou de *digital divide*¹², que traz consigo o problema do monopólio de *software* proprietário¹³, que impossibilita a independência tecnológica da periferia, tornando-o sempre subordinado, um mero consumidor tecnológico.

Essa dinâmica é possível porque vemos o ciberespaço como um local de dominação, uma nova arena política construída e reificada para a pós-modernidade, portanto intimamente relacionada com a “nova questão social” (CASTEL, 1998, p. 495). Esse novo espaço de dominação agrava a questão social. Essa constatação se dá ao verificar a diferenciação da sua manifestação através da mensuração do número de usuários de internet em relação ao número de habitantes nos países centrais e nos países periféricos, ou seja, a penetrabilidade da internet no país. Dados mostram que: a América do Norte possui 89%, seguido pela Europa com 73,9%, Oceania e Austrália com 73,3%, América Latina e Caribe com 61,5%, Ásia com 45,6%, África com 28,7%, totalizando 50,1% de penetrabilidade mundial da internet no mundo em junho/2016 (*INTERNET WORLD STAT*, 2016). Verifica-se na Figura 1, a diferença da penetrabilidade da *internet* nos países centrais, que por estarem mais inseridos na internet, participam da construção da *cibercultura*, atuando, influenciando e utilizando a arena política do ciberespaço para determinar políticas internacionais que os beneficie em detrimento dos países periféricos, que possuem a minoria dos acessos à internet, aumentando a diferenciação e hierarquização entre eles.

Todas essas possibilidades ocasionam transformações no mundo do indivíduo, pois ele passa a frequentar o espaço virtual extrapolando as fronteiras locais e conhecendo o mundo sem sair do seu lugar, da sua comunidade. Ao abrirmos essa possibilidade, oferecemos ao indivíduo o verdadeiro livre arbítrio de ir em busca de novos lugares ou ficar na sua comunidade sem o impossibilitar de “conhecer” o mundo. Parto de Farias (2000, 2001a, 2001b) para entender o Estado, pois ele o analisa a partir da teoria marxiana, em seu silogismo, sua genealogia, sua estrutura, sua personificação, sua fisco-finança, vendo-o como um todo orgânico, visando apreender na essência e na aparência, na objetividade e na subjetividade como foi afetada a burocracia estatal com a introdução das TICs. Me deterei a analisar os aspectos do Estado: estrutura e personificação.

Com o ciberespaço, o Estado necessita “virtualizar”, ou melhor, oferecer ao cidadão seus serviços utilizando os TICs, pois muitos são os serviços possíveis, e-mails, blogs, sites, e tantas outras aplicações do ambiente virtual das quais ele deve se apropriar. O Estado impulsionado pelo uso das TICs cria mecanismos para interagir e

¹² Divisão Digital.

¹³ É todo programa de computador distribuído nos termos de uma licença não permissiva, em que é vedado o acesso ao seu código-fonte e consequentemente à sua alteração.

facilitar a vida do cidadão e a da sua burocracia, uma vez que esses mecanismos podem ser totalmente automatizados, não necessitando mais a relação presencial para obtenção do serviço, tais como certidões, cadastro, entre tantos outros. A cada dia mais, “estamos na presença de uma nova noção de espaço em que o físico e o virtual se influenciam um ao outro, lançando as bases para a emergência de novas formas de socialização, novos estilos de vida e novas formas de organização social” (Cardoso, 1998, p.116), formas essas também incorporadas pelo Estado.

Figura 1: Estatística Mundial da População Mundial que Usa a Internet.

WORLD INTERNET USAGE AND POPULATION STATISTICS JUNE 30, 2016 - Update						
World Regions	Population (2016 Est.)	Population % of World	Internet Users 30 June 2016	Penetration Rate (% Pop.)	Growth 2000-2016	Table % Users
Asia	4,052,652,889	55.2 %	1,846,212,654	45.6 %	1,515.2%	50.2 %
Europe	832,073,224	11.3 %	614,979,903	73.9 %	485.2%	16.7 %
Latin America / Caribbean	626,119,788	8.5 %	384,751,302	61.5 %	2,029.4%	10.5 %
Africa	1,185,529,578	16.2 %	340,783,342	28.7 %	7,448.8%	9.3 %
North America	359,492,293	4.9 %	320,067,193	89.0 %	196.1%	8.7 %
Middle East	246,700,900	3.4 %	141,489,765	57.4 %	4,207.4%	3.8 %
Oceania / Australia	37,590,820	0.5 %	27,540,654	73.3 %	261.4%	0.8 %
WORLD TOTAL	7,340,159,492	100.0 %	3,675,824,813	50.1 %	918.3%	100.0 %
NOTES: (1) Internet Usage and World Population Statistics updated as of June 30, 2016. (2) CLICK on each world region name for detailed regional usage information. (3) Demographic (Population) numbers are based on data from the US Census Bureau , Eurostats and from local census agencies. (4) Internet usage information comes from data published by Nielsen Online , by the International Telecommunications Union , by GfK , by local ICT Regulators and other reliable sources. (5) For definitions, disclaimers, navigation help and methodology, please refer to the Site Surfing Guide . (6) Information in this site may be cited, giving the due credit and placing a link to www.internetworldstats.com . Copyright © 2017, Miniwatts Marketing Group. All rights reserved worldwide.						

Fonte: <http://www.internetworldstats.com/stats.htm> acesso: em janeiro/2017.

É a cibercultura, se fazendo presente em todas as esferas da sociedade. A cibercultura é a cultura contemporânea marcada pelas tecnologias digitais, que já a vivenciamos em nosso dia a dia. Ela não é o futuro que vai chegar, mas o nosso presente (*home banking*, cartões inteligentes, celulares, *palms*, *pages*, voto eletrônico, imposto de renda via rede, entre outros). A cibercultura representa a cultura contemporânea sendo consequência direta da evolução da cultura técnica moderna. (LEMONS E CUNHA, 2003). Porque:

Um mundo virtual, no sentido amplo, é um universo de possíveis, calculáveis a partir

de um modelo digital. Ao interagir com o mundo virtual, os usuários o exploram e o atualizam simultaneamente. Quando as interações podem enriquecer ou modificar o modelo, o mundo virtual torna-se um vetor de inteligência e criação coletivas. (LEVY, 1999, p.75)

A sociedade capitalista vive grandes mutações, o que vem provocando continuamente mudanças na base tecnológica, afetando assim a forma das relações sociais e do trabalho. Consequentemente, é através do trabalho que se apresentam as transformações fundamentais do “ser social” (LUKÁCS, 1976).

Há que se diferenciar neste momento o que se entende por governo e o que se entende por Estado para que haja maior clareza entre os leitores. O primeiro é temporário e muda a personificação, é ele que administra o Estado que é um todo orgânico, sendo o governo o seu fetiche, a sua personificação. Assim o Estado é

[...] precisamente esta contradição entre o interesse particular e o interesse coletivo que faz com que o interesse coletivo adquira, na qualidade de Estado, uma forma independente, separada dos interesses reais do indivíduo e do conjunto e tome simultaneamente a aparência de comunidade ilusória, irias sempre sobre base concreta dos espaços existentes em cada conglomerado familiar e tribal, tais como laços de sangue, língua, divisão do trabalho em larga escala e outros interesses; e entre esses interesses ressaltam particularmente os interesses das classes já condicionadas pela divisão do trabalho, que se diferenciam em qualquer agrupamento deste tipo e entre as quais existe uma que domina as restantes. (MARX, 1998, p.28).

Não existe uma única definição, muitas são as definições para Estado. Para o liberalismo burguês, ele é a nação juridicamente organizada, portanto regulamentado. O seu fim seria nos representar, sem distinções de classes, a todos por igual. Já para o marxismo, ele é a cristalização institucional de determinadas relações sociais de força seu fim é mediar e intervir nas relações. O exercício permanente do *poder de Estado* (independente do governo) tem um conteúdo de classe outorgado pelo setor social que detém o poder, ele não está sujeito à eleição, não se vota. Só há uma maneira de alterar o conteúdo de classe de um Estado, a revolução, este *poder de Estado* vem acompanhado de instituições hegemônicas.

No ciberespaço, o Estado se reifica como e-Gov. No conceito de Governo Virtual, e-Gov, utilizaremos o conceito da Organização das Nações Unidas – ONU (2014a) e Villatoro & Silva (2005). Para estes autores,

[...] o Governo Eletrônico, num sentido amplo, incluem todas as aplicações das novas TICs para promover o desenvolvimento econômico, social e cultural. Todavia, para fins desta análise se entende por e-governo como a utilização das TIC para proporcionar informação e serviços de governo aos cidadãos, a fim de cumprir os seguintes objetivos: a) melhorar os serviços públicos entregues às pessoas, incluindo a automatização dos processos de coordenação, planejamento, execução

e controle e a digitalização e integração dos sistemas de informação da administração pública; b) aumentar a eficiência e a eficácia da gestão pública, com uma infraestrutura que permita outorgar serviços com redução de tempo e máximo acesso; c) estimular a transparência das ações governamentais, dando maior visibilidade a processos de interesse público como licitações públicas e projetos de lei; e, d) promover a participação cidadã, permitindo o acesso aos cidadãos a prestação de contas e gerando espaços para a expressão de suas opiniões.” (VILLATORO & SILVA, 2005, p. 23).

A Organização dos Estados Americanos - OEA, em seu curso de *Estratégias de e-Gov*¹⁴, difere quatro tipos de relações dentro do governo eletrônico que podem ser classificadas, a saber: *Governo para cidadão* (G2C), refere-se aos serviços eletrônicos e canais de comunicação disponibilizados aos cidadãos; *Governo para Empresa* (G2B), são os serviços disponibilizados para empresas; *Governo para Empregado* (G2E), é a disponibilização de serviços para os burocratas, que são os empregados do Estado e por fim *Governo para Governo* (G2G), são as relações eletrônicas entre governos, sejam eles Estados-nação, unidade da federação ou município.

A relação que trata este estudo é a G2E, pois é nela que está o meu objeto de estudo, a burocracia e o fenômeno da inserção das TICs, os trabalhadores¹⁵ do Estado, é ela que o personifica. E não se pode pensar, “um ser social isolado de sua essência contraditória não passa de uma simples descrição superficial, como também um ser social esvaziado de sua determinação histórica não passa de um instrumento da reificação burguesa” (LUKÁCS, 1976, p. 141).

Nessas relações também verifiquei como ocorre a manifestação da sociedade a partir de redes *telemáticas*¹⁶ interligadas, e da criação desse novo campo de trocas simbólicas, o ciberespaço tendo como foco os quatro níveis distintos e não excludentes, identificados por Cunha Filho (2009, p. 2), a saber: “cristalizações indivíduo-indivíduo” (comunicações por *e-mail*, mensagens instantâneos); “cristalizações indivíduo-grupo” (comunicações por chats, fóruns); “cristalizações indivíduo-máquina” (comunicações por interfaces gráficas e lógicas) e “cristalizações máquina-máquina” (comunicações por inteligência artificial, transações bancárias). Essas dimensões geram inúmeras possibilidades na organização de trocas na sociedade contemporânea, todas essas novas formas comunicacionais abrem um campo para novos debates e reflexões. Um desses debates é sobre as possibilidades a serem adotadas pelas nações periféricas para que

¹⁴ Curso "Introdução à Formulação de Estratégias de Governo Eletrônico", Edição Especial N 39 - para o Brasil.

¹⁵ Preferiu-se chamar os que trabalham no Estado de trabalhadores por 3 motivos: por entendermos que enquanto trabalhador é uma só classe, seja concurso para estatutário ou CLT, a pessoa trabalha para o Estado; porque na sua subjetividade é esse trabalhador, incluindo inclusive, em algumas situações, o próprio terceirizado, personificando o Estado; e por fim por falarmos de TICs e nas tecnologias a palavra “servidor” significa uma máquina que comportaria algum serviço tecnológico.

¹⁶ Junção dos termos telecomunicações e informática, pois atualmente não se pode pensá-las separadamente.

acompanhem as transformações tecnológicas e sociais no contexto de reestruturação produtiva.

Hoje, não podemos imaginar as atividades estatais, como arrecadação, previdência, saúde, educação, assistência social, sem o uso das TICs como base da organização e do controle desses processos. Toda a sociedade está usando muito mais as TICs no seu cotidiano. Assim, “por se tratar de tecnologias da inteligência, sua disseminação indica impactos bem maiores do que a eletrificação ou o uso das novas energias no último quarto do século XIX. Os elementos empíricos indicam que um novo paradigma está se estruturando” (SILVEIRA & CASSINO, 2003, p. 7-8).

A introdução das tecnologias da informação e da comunicação no mundo organizacional tornou difícil imaginá-lo sem elas. Nos últimos 30 anos a maioria das reconfigurações organizacionais e burocráticas incluíram estas tecnologias em seu processo. Esse fenômeno também aconteceu no Estado, destaca-se nesse sentido, “uma relação umbilical entre os processos de reforma do Estado e de desenho de políticas de e-Gov. E pouco adianta implementar tecnologia em processos que não foram previamente reestruturados” (FERRER, 2005, p. 38), assim é preciso que haja uma reestruturação burocrática no Estado, levando em consideração os processos de trabalho e o pessoal do Estado (POULANTZAS, 1991).

Com a mundialização do capital, a reestruturação produtiva, e inserção das TICs, a ideologia neoliberal teve um terreno profícuo para se estabelecer no mundo. Uma das políticas implantadas pelos órgãos internacionais, por exemplo o Fundo Monetário Internacional – FMI, em países periféricos foi o incentivo às Reformas do Estado. No Brasil a reforma incluía a profissionalização da burocracia e a inserção das TICs no Estado, visando a redução do aparelho estatal.

O Estado se insere nesse ciberespaço, pois “a tecnologia é inegavelmente, um elemento concreto da realidade presente e como tal influi sobre o Estado.” (DALLARI, 1998, p. 101). A partir da Reforma Estatal, com a inserção das TICs em seus processos há uma reconfiguração das rotinas burocráticas, gerando a necessidade de adaptação da burocracia a estes processos reconfigurados, necessitando novas habilidades digitais dos burocratas.

Esta adequação se dá em várias etapas, inicialmente são necessárias novas regulamentações e normas, elas devem adaptar-se a este novo espaço virtual resultante do trabalho reconfigurado pelas TICs. Criam-se, adaptam-se, reconfiguram-se e extinguem-se atividades e sistemas cujo objetivo maior é utilizar da melhor forma possível a tecnologia nas rotinas burocráticas.

Na prática isso provoca mudanças, inclusive de comportamento, os

trabalhadores que já estão no Estado precisam reaprender o trabalho, adequando-se porque tudo passou a ser novo, a tecnologia, as rotinas e processos reconfigurados que advém das TICs.

Conforme o conceito de Farias (2000, 2001a, 2001b, 2003, 2012), entendo que a burocracia é composta pela estrutura do Estado, na objetividade do aparelho de estado e das rotinas burocráticas e a personificação estatal, os burocratas. A burocracia é historicamente determinada, necessitando de adaptações e desenvolvimento de novas habilidades digitais, advindas da inserção das TICs no Estado.

Com a inserção das TICs houve necessidade de modernizar os aparelhos de Estado, introduzindo redes de telecomunicações, computadores, equipando-o com tecnologias de comunicação mediadas pelo computador, além da reconfiguração das rotinas burocráticas para o uso das TICs, e, do outro lado, há a necessidade da adaptação dos burocratas a essas novas tecnologias, fazendo com que eles desenvolvam habilidades digitais. Entendendo a burocracia moderna como essa relação entre estrutura e personificação, em que ela é historicamente determinada. Pois mesmo reconfigurada em sua essência, ainda deve comportar algumas características elencadas por Weber, a saber,

[...] 1. a continuidade; 2 A delimitação dos poderes através de regras impessoais; 3 a existência de uma hierarquia e de controles; 4 a separação entre a vida privada e a função., 5 a supressão da hereditariedade das funções; 6 a existência de um procedimento escrito.... Três elementos, todavia, finalmente essenciais em seu tipo ideal: A impessoalidade (das regras, procedimentos e nomeações), o caráter de perito e especialista dos Funcionários, e a existência de um sistema hierárquico estrito, que implique subordinação e controle. (CROZIER, 1981, p. 261).

Observa-se na burocracia brasileira, os seguintes traços: a continuidade, que lhe é garantida através de concurso público; a delimitação dos poderes através de regras impessoais, afinal existem as normas dos servidores públicos que deveriam garantir essa delimitação de poder, o que nem sempre ocorre, são muitos os exemplos desta distorção (elas serão abordadas na segunda parte desta tese); a existência de uma hierarquia existente e de controles aprimorados com a introdução das TICs no Estado; a separação entre a vida privada e a função, é o ideal, mas nem sempre ocorre, com isso o abuso de poder e a corrupção; a supressão da hereditariedade das funções, isso ocorre na categoria dos concursados, tal não se dá na classe política, nela há uma certa hereditariedade, principalmente após o “movimento ficha limpa”, alguns políticos, impossibilitados de concorrer ao cargo público, colocam filhos, filhas, sobrinhos, irmãos; a existência de um procedimento escrito e regulamentado em sua maioria, o problema é

fazer com que todos sigam-no corretamente.

Com o Estado inserido no ciberespaço e a burocracia se adaptando, muitos burocratas se adaptaram completamente às novas rotinas, são exímios usuários dos sistemas, outros possuem algum tipo de dificuldade, podendo ser do tipo: não sabem o tamanho do arquivo, não conseguem dividi-lo se necessário, não configuram um *hardware*, um *software*, mas mesmo assim realizam todas as tarefas inerentes ao seu trabalho de forma independente em relação ao uso da tecnologia, a maioria dos burocratas está neste nível de adaptação.

Porém, ainda existe uma minoria que não consegue se adaptar ao uso da tecnologia, as pessoas têm dificuldades no manuseio das TICs e, preferem realizar serviços burocráticos que não envolvam o uso de sistemas e programas de informática, pois ao usá-los sempre necessitam de auxílio de outrem. Normalmente, estes burocratas não encontram os arquivos no computador, não sabem formatar um documento no editor de texto, têm dificuldade em usar o e-mail, em fazer pesquisas na internet, coisas do cotidiano de quem usa as TICs. Todas essas habilidades foram observadas em ambiente de trabalho e são advindas das TICs.

O problema da burocracia com as TICs começou a ser observado no meu Mestrado (2008) quando a estudei enquanto superestrutura e personificação do Estado, na empresa pública Dataprev, uma empresa que presta serviços tecnológicos para a Previdência Social. Naquela época, verifiquei que, mesmo sendo do ramo das TICs, a empresa continha, em seu quadro de pessoal, trabalhadores que possuíam dificuldades em acompanhar a evolução tecnológica. Assim, surgiu a problemática deste estudo.

Utilizamos como exemplo empírico a Procuradoria Federal no Estado do Maranhão (PF/MA), que é a representação estadual da Advocacia Geral da União (AGU), órgão subordinado à Casa Civil, sendo o campo de observação desta pesquisa. A escolha da instituição se deu por alguns elementos que favorecem esta proposta de estudo da burocracia brasileira e sua relação com as TICs, os principais motivos desse favorecimento:

- a formação do quadro da AGU é composto de trabalhadores cedidos por diversos órgãos, instituições, empresas federais, tais como: INSS¹⁷, INCRA¹⁸, DNIT¹⁹, FUNAI²⁰, IBGE²¹, UFMA²², DATAPREV²³, dentre outras, o que proporciona uma

¹⁷ Instituto Nacional de Seguridade Social.

¹⁸ Instituto Nacional de Colonização e Reforma Agrária.

¹⁹ Departamento Nacional de Infraestrutura de Transportes.

²⁰ Fundação Nacional do Índio.

²¹ Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística.

²² Universidade Federal do Maranhão.

²³ Empresa de Tecnologia Informação da Previdência Social.

ótima amostragem, pois se pode partir do particular e generalizá-lo.

- a AGU/PF/MA não é do setor de TI, seu fim são serviços jurídicos, portanto os trabalhadores não são especialistas em tecnologias, as TICs são mais uma ferramenta de trabalho, isto permite avaliar o trabalhador leigo.
- a visível estratificação entre as diferentes categorias funcionais.
- por fim, estar inserida neste ambiente, observando sem influir no meio.

Estes elementos são fundamentais para este estudo, pois usei as três dimensões identificadas por Crozier (1981, p.83): os dados técnicos e organizacionais, as relações formais de autoridade, e por fim, as relações de grupo entre as diferentes categorias funcionais estratificadas.

Ao se qualificar os tipos de procedimentos em que a AGU/PF/MA é demandada, verifica-se que são utilizadas diversas rotinas de encaminhamento de processos jurídicos, a saber, recebem processos judiciais em forma de Autos de Varas Federais, Estaduais, Municipais e Trabalhista, além de uma série de processos judiciais que são iniciados pela própria Advocacia. Portanto, percebe-se que a AGU/PF/MA recebe e atua em todo tipo de processo, sejam eles físicos²⁴ ou virtuais²⁵. Nos virtuais é necessário um computador conectado à internet para qualquer movimentação, o “guichê” está no ciberespaço, os processos virtuais são totalmente informatizados.

É nesse contexto que se verifica a diferença entre os burocratas adaptados e os ciberburocratas, ambas categorias usadas por mim para assim dar conta dessa adaptação burocrática. A maioria dos burocratas adaptados possui dificuldade em estabelecer o domínio necessário dos seus arquivos, dentro do computador conectado à internet, muitos têm dificuldade em saber onde foram salvos os arquivos, como converter um arquivo para pdf,²⁶ como escanear²⁷ um arquivo, etc. o que faz com que as rotinas não sejam executadas com excelência, ou melhor, como deveriam ser, mesmo que juridicamente a rotina tenha sido executada a contento, ou seja, de acordo com as regras estabelecidas pois Crozier, disse citando Merton: “em temos de relações humanas, a disfunção aparece como a resistência do fator humano a um comportamento que se procura obter mecanicamente” (CROZIER, 1991, p. 263). Pode-se elencar algumas anormalidades nas rotinas adaptadas para o ciberespaço: impressão de peças virtuais, necessidade de terceiros para consultas na internet, perda de arquivos, impressão de trâmites e protocolos virtuais. Se o processo é virtual porque torná-lo físico?

²⁴ Processo Jurídico que possui os autos em papel.

²⁵ Processo Jurídico que possui os autos na internet.

²⁶ Extensão de arquivo - *.pdf* sigla inglesa para '*Portable Document Format*' (Formato Portátil de Documento), um formato de arquivo criado pela empresa Adobe Systems para que qualquer documento seja visualizado, independente de qual tenha sido o programa que o originou.

²⁷ Ato de usar um scanner para digitalizar um documento.

Hoje, temos aquele burocrata que estava no serviço público quando foram inseridas as TICs no Estado, a este chamei de “*burocratas adaptados*”, surge porém, um novo tipo de burocrata, aquele que nasceu nos anos 1990 e já está habituado a usar *e-mail*, localizar arquivos no computador, navegar na internet, utilizar mensageiros eletrônicos, compartilhar arquivos, entre outras habilidades que fazem parte do seu dia a dia, pois desconhece o mundo desconectado, antes de ingressar no serviço público ele já domina a tecnologia, a este denominei *ciberburocrata*.

Este neologismo nasce da ideia de ciborgue de Clark (1997, 2015), Haraway (2000), Lemos (2001, 2003, 2006, 2010), Silveira (2010), Teixeira, Molina de que “*somos todos ciborgues*”, são conceitos para descrever esse homem do século XXI, conectado, pois a penetrabilidade das TICs é enorme, estando em quase todas as atividades humanas, tornando-se uma continuação do “ser”, um “ser” ciborgue. É a geração do *ciborgues*, da *cibercultura*, o *ciberburocrata*, que vive na *cibercidade* e é um *cibercidadão*, um *cibervivente*.

A metodologia e o plano de exposição

A metodologia adotada nesta tese é uma mescla de pesquisa bibliográfica, pesquisa documental e principalmente observação participativa. Por ser uma burocrata, faço parte do próprio objeto de estudo, pois

O sujeito que faz questão de 'construir' teoricamente essa totalidade é, ele próprio, um momento desse processo: dele participa plenamente. Daí um princípio fundamental que separa radicalmente o procedimento dialético de qualquer outra forma de pensamento, a saber, a impossibilidade de ter um olhar externo em relação à totalidade. 'A totalidade é antes de mais nada algo de que não se pode falar no indicativo, não se pode porque estamos dentro dela'. (LOWY & NAIR 2008, p. 23).

Muitas são as definições encontradas para observação participante, ela “refere-se à observação procedida quando o pesquisador está desempenhando um papel participante estabelecido na cena estudada” (ATKINSON & HAMMERSLEY, 1994, p. 253 – tradução livre). Ou ainda, “representa um processo de interação entre a teoria e métodos dirigidos pelo pesquisador na sua busca de conhecimento, não só da 'perspectiva humana' como da própria sociedade” (BRUYIN, *apud* HAGUETTE, 1987, p. 68). Ou então, “é um compartilhar consciente e sistemático, conforme as circunstâncias o permitam, nas atividades de vida e, eventualmente, nos interesses e afetos de um grupo

de pessoas” (FLORENCE KLUCKHOLHN, *apud* HAGUETTE, 1987, p. 70). Para Gil, consiste na participação real do pesquisador na vida da comunidade, da organização ou do grupo em que é realizada pesquisa o Observador assume, pelo menos até certo ponto, o papel de membro do grupo (GIL, 2010, p. 121), ou

Situação de pesquisa em que observador e observado encontram-se face a face, e em que o processo de coleta de dados se dá no próprio ambiente natural de vida dos observados, que passam a ser vistos não mais como objetos de pesquisa, mas como sujeitos que interagem em dado projeto de estudos (SERVA & JAIME JR., 1995, p. 69).

Durante o período de 2011-2014, observei diariamente os trabalhadores da PF/MA verificando quais as dificuldades nas tarefas digitais que eles tinham. As tarefas observadas foram, o uso da internet, o uso de *e-mail*, como encontrar arquivos no computador, o uso de editores de texto, como dividir arquivos, dentre outras habilidades necessárias para o uso da rede, da internet. Segundo Lukács (1989, p. 19)

[...] 'todo conhecimento da realidade parte de fatos'. A grande questão, completa ele, seria apenas 'saber quais dados da vida merecem (e em qual contexto metodológico) ser considerados como fatos importantes para o conhecimento'. Fazer tais escolhas é o dilema maior que encontra todo pesquisador.

Na pesquisa bibliográfica busquei o embasamento teórico, para compreensão das categorias utilizadas e definidas nesta introdução, para que pudesse realizar a dedução indo da teoria à prática e a indução realizando o caminho inverso, da prática à teoria, chegando assim à análise do objeto sob a luz dessas categorias. Utilizei a pesquisa documental para analisar as normas e regulamentações do Estado na área deste estudo, pois elas fazem parte do nosso objeto.

Complementando a observação, realizei entrevistas informais observei e busquei aferir sentimentos, pensamentos, para que eu pusesse trazer à tona a subjetividade do objeto, pois as entrevistas

[...] podem ser vistas como considerações casuais, mas, assim como as expectativas estruturados também têm uma agenda específica, embora não explícita. O pesquisador as utiliza para descobrir as categorias de significados no âmbito de uma cultura quanto são úteis para verificar o que as pessoas sabem, pensam, creem, aspiram e temem, bem como Para Comparar as percepções com as das outras pessoas. Essas comparações é que possibilitam identificar valores compartilhados na comunidade, na organização ou no grupo pesquisado. (GIL, 2010, p. 129-130).

Não posso deixar de dizer que realizar este tipo de pesquisa, causou por vezes, um desconforto, uma apreensão ao escrever, pois sei que estou trabalhando com

a análise de pessoas, muitas vezes a relação entre pesquisador e pesquisado é mais do que uma relação profissional, assim temo uma possível incompreensão de alguns ao lerem este trabalho.

Portanto, existe sim a dificuldade em escrever por se tratar do conhecido, falar de pessoas conhecidas e fazê-lo de modo científico sem julgar, porque “a noção que existe um envolvimento inevitável com objeto de estudo e que isso não constitui defeito ou imperfeição, já que foi clara e precisamente enunciado” (VELHO, 1997, p. 124), é correta, pois a própria escolha já caracteriza a aproximação com o objeto.

O processo de construção do conhecimento pautou-se na prática social global, realizada na relação: homens e mundo, sujeito cognoscente e objeto a ser conhecido. Assim, a análise e o entendimento do objeto se deteve sobre todos os seus determinantes, para dessa forma apreendê-lo em sua totalidade. O presente estudo se embasa num referencial crítico que possibilita o entendimento da indicação do objeto como totalidade histórica, em que as múltiplas relações se estabelecem com o todo e com as partes; teoria e prática; sujeito e objeto (KOSIK, 1976, p. 42).

O objeto, apresentado neste estudo é de uma das inúmeras facetas da cibercultura, para estudá-lo fez-se necessário um método que conseguisse apreendê-lo em sua totalidade, para que haja análise e entendimento de todas as suas determinações, pois existe a necessidade de compreensão de novas formas de interação na comunicação humana.

Desenvolvi o processo de apropriação do objeto de estudo numa perspectiva crítica, compreendendo-o em sua complexidade, a partir da contextualização e da dinâmica dos movimentos de contradições engendradas no conjunto das relações sociais, captando-o em todas as suas dimensões e interações com a totalidade, identificando as mediações e tendências predominantes.

Dessa maneira, coloco como questão, nesta pesquisa, o aprofundamento de estudos relativos à inserção das TICs no Estado e de que forma isso afeta a burocracia em seu aparelho de Estado, e em especial, nos burocratas, em sua reificação no “e-Gov”, procurando elaborar um referencial teórico que serviu de subsídio para a análise do objeto.

Finalmente, ressaltei a importância do esforço que foi empreendido para explicitar de forma crítica as desafiantes questões e prováveis respostas que deverão colaborar na desconstrução do atual modelo do Estado e na avaliação da proposta de e-Gov, verificando como foi afetada a burocracia brasileira com a inserção das Tecnologias da Informação e da Comunicação, como foi a adaptação dos burocratas.

Na exposição deste estudo, procurei dar ênfase a análise da burocracia do

Estado, tanto na estrutura, seu aparelhamento e suas rotinas; quanto na personificação do Estado, por meio dos burocratas. Parti do pressuposto que a categoria *burocracia* envolve a relação do aparelho do Estado e suas rotinas burocráticas com os burocratas. As categorias que foram trabalhadas estão conceituadas ao longo desta introdução, para que o leitor possa partir deste referencial e assim entender o contexto no qual se inserem as reconfigurações burocráticas. Parti da premissa de Farias (2016, p. 22), que:

[...] a ontologia do ser social e histórico tornou-se uma herança incontornável na abordagem do Estado capitalista no século XXI, tanto nas determinações de sua gênese e de sua real existência atual, quanto de suas tendências de desenvolvimento futuro e de sua possível extinção. Uma vez apreendidas as múltiplas determinações formais do modo estatal global (em potência), no momento de sua funcionalidade (em ato), ele poderá servir de premissa e mediação ao capital em geral e aos capitais numerosos globalizados. Em razão do método próprio à abordagem dialética, as determinações formais estatais globais elaboradas aqui antecedem suas determinações funcionais.

A estrutura deste trabalho compreende duas partes, a saber, ciberespaço e a estrutura do Estado brasileiro, hoje; e, o ciberespaço e a reificação estatal no Brasil, hoje. Cada uma das partes tem dois capítulos, sendo que os capítulos da primeira parte possuem três subitens cada, e na segunda parte, dois subitens em cada capítulo.

A primeira parte trata do contexto em que meu objeto de estudo se insere, ou seja, o ciberespaço e a estrutura do Estado brasileiro, hoje; e as reformas estatais e o e-Gov brasileiro. O leitor, não deve esperar novidades nestes dois capítulos iniciais, afinal apenas me apropriei das ideias e Teses de outros autores para esclarecer o ponto de partida e estabelecer o contexto a ser discutido.

No Primeiro Capítulo, expus as mudanças oriundas do desenvolvimento das tecnologias da informação e da comunicação – TICs, elas possuem como pano de fundo o fenômeno da mundialização que aparece com a reestruturação do capital, provocando uma reconfiguração do trabalho, qual a importância disto para o Estado que se inseriu no Ciberespaço? Para responder à questão abordarei temas como o advento do “novo capitalismo”, as transformações burocráticas decorridas da inserção das TICs no governo, finalizando com a demonstração que ainda há luta de classes, porém, elas também foram reconfiguradas.

A mundialização do capital trouxe consigo o desenvolvimento tecnológico, facilitando a desregulamentação das leis trabalhistas, é o chamado novo capitalismo, que possui como suporte objetivo as TICs, com isso há uma maior exploração do trabalho e a necessidade de uma maior especialização.

Diversos autores que falam sobre mundialização do capital, mudanças no trabalho, conforme foi explicitado no início desta introdução serão usados como

embasamento teórico. A inserção das TICs no aparelho do Estado, como fruto do novo capitalismo, traz consigo uma tentativa de controlar melhor o seu funcionamento, por isso, a

[...] produção moderna parece um sonho de colonização ciborguiana, um sonho que faz com que, comparativamente o pesadelo do taylorismo pareça idílico. Além disso, a guerra moderna é uma orgia ciborguiana, codificada por meio da sigla C 3 I (comando-controle-comunicação-inteligência) – um item de 84 bilhões de dólares no orçamento militar. Estou argumentando em favor do ciborgue como uma ficção que mapeia nossa realidade social e corporal e também como um recurso imaginativo que pode sugerir alguns frutíferos acoplamentos. O conceito de biopolítica de Michel Foucault não passa de uma débil premonição da política-ciborgue – uma política que nos permite vislumbrar um campo muito mais aberto. (HARAWAY, 2000, p. 41).

Com o uso das TICs toda a rotina governamental sofre alterações, os procedimentos burocráticos tornam-se mais céleres, mudam-se assim os paradigmas da comunicação, a forma de comunicar. Usam-se *e-mails*, *internet*, computadores e infinitas novidades advindas das novas tecnologias que mudam a cada dia. Antes, enviava-se um ofício que poderia demorar dias para alcançar o destinatário. Hoje, envia-se um *e-mail*, e, em menos de um minuto, a mensagem já está entregue. Tudo isso tornou-se possível graças ao suporte técnico das TICs, e com elas a relação entre a mundialização, a reestruturação do Capital, as lutas de classes e o ciberespaço. Tudo isso abordarei no primeiro capítulo.

No Segundo Capítulo, a temática é a reforma estatal dos anos 1990, na qual a premissa era fazer com que o Estado funcionasse como uma empresa privada, com planejamento e metas a serem atingidas. Para isso, houve a massificação do uso das TICs nas rotinas burocráticas. Desenvolveram-se sistemas, equiparam-se os órgãos, autarquias, fundações com microcomputadores e redes de telecomunicações, processos administrativos foram modificados, surgiu o Governo Eletrônico – *e-Gov*, adaptado às novas tecnologias e entremeado pelas TICs.

Tal se dá devido ao interesse dos EUA em modernizar os países periféricos pelos financiamentos concedidos por órgãos internacionais, aumentando assim a dívida externa desses países, além de subordiná-los à hegemonia tecnológica Americana. Segundo “os defensores acríticos da ordem estabelecida antecipam confidencialmente que não apenas o século XXI, mas todo o próximo milênio, está destinado a se confrontar às regras incontestáveis da ‘*Pax Americana*’”. (MÉSZÁROS, 2003, p. 15).

Por possuir a maioria das características de país periférico, a saber, endividamento externo, uma fraca produção tecnológica, pois não se incentiva esta produção, tornando-nos apenas consumidores tecnológicos, subordinados aqueles que produzem. E por fim, suas relações comerciais são desfavoráveis, posto que exportamos

sobretudo matéria-prima e adquirimos produtos manufaturados, considera-se o Brasil um país periférico.

No Brasil a Reforma do Estado aconteceu durante o Governo de Fernando Henrique Cardoso – FHC, um governo ideologicamente liberal, em que a minimização estatal decorrente das desestatizações e o livre mercado eram prioridades, deu-se com a profissionalização do serviço público, nos moldes da iniciativa privada, com planejamento e metas a serem cumpridas.

Estabeleceu-se um processo de privatizações das empresas públicas, privatizaram-se as telecomunicações, hoje através delas que é possível a comunicação por dados e por voz. Há que se fazer uma observação importante que reflete o domínio dos EUA sobre a internet, dos 13 principais servidores de DNS²⁸, 10 ficam em território americano, os demais são espelhos destes, é algo óbvio, mas demonstra o domínio exercido e um alerta ao resto do mundo.

Na segunda parte apresentarei o objeto de estudo, ou seja, o ciberespaço e a reificação estatal no Brasil, hoje. Ela, também, é composta de dois capítulos, nela tratarei das regulamentações, implantações e práticas, e da adaptação burocrática.

No terceiro capítulo tratei das normas, regulamentações, sistemas e padrões da TICs no e-Gov, avaliando a relação entre norma e prática na burocracia brasileira, associadas ao e-Gov, este governo reificado no ciberespaço. Verificando como funciona a prática dessas normas, regulamentações, sistemas e padrões.

No quarto e último capítulo, expus a parte empírica do trabalho, em que caracterizei as adequações burocráticas, analisando os níveis de adaptação da burocracia, seja na superestrutura, no aparelho de Estado e nas rotinas burocráticas e ou na personificação, os burocratas, categoria a qual subdividimos em *burocratas adaptados* e os *ciberburocratas*.

²⁸ Existem 13 servidores DNS raiz da internet, eles guardam a informação dos servidores para cada uma das zonas de alto nível e constituem o centro da rede, 10 estão em solo americano. O DNS, do inglês *Domain Name System* (Sistema de Nomes de Domínios), é um serviço hierárquico e distribuído para computadores, serviços ou qualquer recurso conectado à internet que funciona como um sistema de tradução de nomes de domínios (*hosts*) para endereços IP. É através do DNS que podemos digitar apenas um nome como *www.lumiun.com* na barra de endereços do navegador para acessar o site do *Lumiun*, não sendo necessário informar um número IP (200.154.39.214), que é uma combinação numérica de difícil memorização. O DNS funciona: É possível acessar qualquer *site* na Internet pelo seu nome de domínio (*lumiun.com*) ou pelo endereço IP (200.154.39.214) do servidor onde esse *site* está hospedado. Para que não seja necessário informar a combinação de números IP na barra de endereços do navegador sempre que você informa o endereço de um *site* que queira acessar, o DNS faz o trabalho de traduzir o nome do domínio que compõem a URL do *site* para o endereço IP do servidor do respectivo *site*, direcionando o acesso a esse servidor. Imagine sua lista de contatos no seu telefone, para ligar para um contato, basta selecionar o nome do contato, a partir disso o telefone traduz esse nome para respectivo número de telefone e faz a ligação, o DNS funciona de forma semelhante. Cada servidor na Internet possui um endereço IP único, portanto, cada domínio é direcionado para um IP específico. Por isso, não é possível existir dois sites diferentes com endereços (URLs) iguais. Existem outros servidores no mundo, porém são espelhos desses 13 primeiros.

Para realizar a árdua tarefa de analisar as rotinas burocráticas e sua adaptação para o uso da TICs, utilizei o método de Crozier para verificar a movimentação da burocracia como ela se adapta e as relações de poder de se criam nessa movimentação. Pois,

[...] “Toda a vida econômica organizada à maneira do correio, na qual os técnicos, os fiscais e os guarda-livros, todos os funcionários, receberão um vencimento que não exceda o salário de um operário, sob a direção e o controle do proletariado armado - eis o nosso objetivo imediato. Eis o Estado, eis a base econômica de que precisamos.” (LENINE, 1919, não paginado).

A inclusão do Estado no ciberespaço convencionou-se chamar e-Gov, sigla para governo eletrônico, governo que se manifesta na internet, mediado pelos computadores. Com essa mudança novas normas, regulamentações, são criadas voltadas as especificidades das relações no dito espaço.

O Governo mudou o modo de apresentar-se à população, percebeu que a internet é uma grande realidade e passou a oferecer muitos serviços através de seus *sites* governamentais onde ele se apresenta à população, porém, nem todos os órgãos do governo estão no ciberespaço e o que é pior, nem todos têm acesso à internet, isso gera enormes dificuldades para alguns.

Em menos de três décadas, a burocracia nacional sofreu profundas modificações a nível ideológico ao inserir as TICs em sua estrutura e modificar as rotinas burocráticas. Tais pessoas, os burocratas – que possuem as mais diferentes habilidades, mesmo tendo algumas dificuldades de adaptação às novas rotinas inseridas no serviço público conseguem se adaptar em sua grande maioria.

Será que nessa práxis reconfigurada, as pessoas têm consciência de que estão atuando no ciberespaço? Existe a consciência da vigilância, do controle e da dominação intrínseca ao uso das TICs? Pode-se conseguir em nosso Estado uma inclusão real e significativa com tecnologias livres²⁹ (STALLMAN, 2010; BENKLER, 2009; LESSIG, 2005)?

A falta de definição das políticas de TICs que as integre à totalidade é crítica em relação a prática? Exemplifico a prática dessa indefinição com os sistemas de consulta aos holerites dos servidores públicos, pertencente aos recursos humanos - RH, Ministério de Planejamento, Orçamento e Gestão – MPOG, que no ano de 2016 foi trocado três vezes. Observa-se que não há o menor planejamento, isso provoca enormes distorções como a ocorrida, as pessoas usuárias dos sistemas, precisam aprender a utilizar vários sistemas. Como ficam as pessoas aposentadas que necessitam desse

²⁹ O termo tecnologias livres foi concebido no sentido de fazer referência a um conjunto de artefatos intangíveis, caracterizados pela isenção de taxas de licenciamento para a utilização, modificação e distribuição destes.

sistema? Com maior dificuldade, a maioria dos aposentados terão que solicitar ajuda de outrem para uma mera consulta de seus holerites mensais, por não possuírem habilidades digitais, agravado com a constante troca de sistema o que gera insatisfação, além de humilhação (FARIAS, 2012) aos usuários.

Ao fim, deste estudo responderei a algumas questões, mas muitas destas ficarão para ser respondidas em outros estudos sobre o tema. Assim,,o “novo capitalismo” trouxe consigo as novas formas de comunicação mediadas por computadores isso é decorrência da apropriação das tecnologias de comunicação e da informação que o capital necessitou adequar-se. De qual forma aconteceu a inserção tecnológica no Estado nacional? Mas será que estas novas formas de comunicação e articulações nos trazem maior igualdade, ou ampliam as diferenças fazendo surgir novas formas de dominação? Alguns gostaram da novidade, outros resistiram enquanto puderam para inseri-los em suas rotinas. Mas seria isso culpa deles mesmo? Houve pelo Estado a preocupação de capacitá-los para o uso adequado da tecnologia? E a continuidade do serviço, como pode ser garantida?

E como estas TICs foram inseridas no Estado? Qual é nossa cultura político-administrativa? Como se dão as relações de poder entre as categorias da administração pública? Como se comporta a burocracia com a implantação das tecnologias da informação e da comunicação?

Se a maioria dos servidores de *DNS* estão em solo americano e o atual Presidente dos EUA quer fechar fronteiras³⁰, questiona-se o que será da internet? Será que ela continuará a ser usada como hoje, ou será tão vigiada e controlada que haverá limites de acesso e navegação?

Além, da questão operacional da rotina burocrática, há o burocrata, como será que o servidor administrativo que não se adapta completamente ao uso TICs se sente? Será que é agradável ter que recorrer a terceiros para realizar algumas tarefas que antes da chegada das TICs, eram realizadas sem problemas? Por fim uma última questão, podemos conceber atualmente um Estado sem o uso das TICs?

³⁰ Leia sobre o assunto em http://brasil.elpais.com/brasil/2017/01/28/internacional/1485642013_978610.html

PARTE I

O Ciberespaço e a estrutura do Estado brasileiro hoje

1 Mundialização, reestruturação do capital, lutas de classes e ciberespaço

Para realizar a análise da inserção das TICs no Estado, faz-se necessário o estudo de fenômenos como mundialização, reestruturação do capital, luta de classes, para que não se cometa o erro de estudar a atual etapa do desenvolvimento tecnológico a partir de seus condicionantes técnicos, supostamente neutros em relação a essas lutas. Procurei nessas categorias o fundamento teórico da reestruturação produtiva para compreender o que ocorreu no Estado brasileiro e a reconfiguração burocrática, tanto no que concerne à sua superestrutura, quanto na sua personificação, seus burocratas. Assim, neste capítulo, apresento o contexto no qual o Estado foi inserido promovendo as reconfigurações burocráticas adequando-se ao contexto mundial.

1.1 O advento do “novo capitalismo”: novas formas, velhas intenções.

Tratarei aqui, do advento do “novo capitalismo” e de como ele se configura em novas formas para realizar velhas intenções de exploração e dominação. Hoje, a transferência de capital é executada em segundos, o dinheiro passa de um lado para outro através de redes de computadores. É o poder do ciberespaço em tornar as transações do capital instantâneas. E, é nesse mundo conectado em redes que se reconfigura o próprio regime monetário, gerando o chamado *novo capitalismo* (FARIAS, 2001a, 2001b, 2003).

Conforme Chesnais (1996, p. 23), o que acontece é que “quem faz apologia à ‘globalização’ e ao ‘tecno-globalismo’ apresenta esse mundo que está nascendo ‘sem fronteiras’ e das grandes empresas, como ‘sem nacionalidade’, *stateless*, expressão empregada pela influente revista *Business Week*, 1990”. Desta forma, a classe dominante quer nos fazer acreditar que temos um mundo sem barreiras nacionais disseminando a ideia que ele tornou-se “um único Império e traduzindo a capacidade estratégica de todo grande grupo oligopolista, voltado para a produção manufatureira ou para as principais atividades de serviços, de adotar, por conta própria, um enfoque e conduta ‘globais’” (CHESNAIS, 1996, p. 17), em que as tecnologias são neutras. Esta ideia de tecnologia neutra serve aos propósitos neoliberais, tornando-as assim um instrumento para a dominação.

A introdução das tecnologias da informação e comunicação – TICs facilitou a propagação desses ideais neoliberais pois construímos com elas novas formas de comunicação, muito mais eficazes e rápidas, permitindo esta integração mundial. “O ciberespaço apresenta-se, assim, como mais uma instância implicada nessa multiplicidade social e pluralidade individual constitutiva da vida e do sujeito contemporâneo” (MÁXIMO, 2010, p. 41).

Deixando o campo dessa ideologia apologética do mundo sem fronteiras para realizar uma análise sem que se faça o culto às tecnologias, posso admitir que “a palavra 'globalização' ou 'mundialização' representa um convite imediato a escolher ou criar instrumentos analíticos que permitam captar uma totalidade sistêmica” (CHESNAIS, 1996, p. 18). Pois, para análise da mundialização, há de se “ter instrumentos específicos que possam facilitar a compreensão desse contexto pós-moderno” (*Ibid.*), pois muitas são as especificidades e novidades tecnológicas que alteram a percepção do mundo.

Esta compreensão contempla “não apenas no conceito de capital, como 'unidade diferenciada e hierarquizada' e intensivamente mais comandada pelo capital financeiro” (CHESNAIS, 1996, p. 18), mas, também “a economia mundial, entendida como relações políticas de rivalidade, de dominação e dependência entre Estados que acabaram formando blocos econômicos para atenuar estas consequências” (*Ibid.*) da financeirização, numa tentativa de proteção das suas divisas. Para este autor, “a mundialização do capital e a pretensão do capital financeiro de dominar o movimento do capital em sua totalidade não apagam a existência dos Estados nacionais” (*Ibid.*), que acabam por se tornarem mais interdependentes. Assim a mundialização capitalista

[...] deve considerar o Estado e, evidentemente, as estratégias que se afrontam, como também a repartição das forças produtivas, a divisão do trabalho na escala do planeta. A mundialização do Estado ocorre com a extensão e o fortalecimento do mercado mundial [...] (LEFEBVRE, 1978, *apud* FARIAS, 2016, p. 22).

Há um domínio constante dos países centrais produtores de tecnologias, ou seja, América do Norte e União Europeia nesse regime de acumulação capitalista que é aprimorado com a mundialização e a expansão tecnológica, fazendo com que a penetração das tecnologias da informação e da comunicação – TICs se acumule e se concentre no mesmo local de sua produção, gerando assim um círculo vicioso aumentando o domínio de países centrais sobre países periféricos, tornando esses subordinados tecnológicos.

A economia, a política e o social estão sempre sob alguma influência ideológica, e, é a partir desta influência que se configuram. Chesnais (1996, p. 23) nos diz que “o adjetivo 'global' surgiu no começo dos anos 1980, nas grandes escolas americanas

de administração de empresas, as célebres *business management schools*”, portanto, está carregado pela ideologia neoliberal, favorecendo o mercado.

O autor ainda diz que o termo teve “sua estreia mundial pelo viés da imprensa econômica e financeira de língua inglesa, e em pouquíssimo tempo invadiu o discurso neoliberal.” (CHESNAIS, 1996, p. 23), fazendo o mundo acreditar nessa ideologia, que prima pela minimização do Estado e pela liberação do mercado. A disseminação dessas ideias foi rápida, pois era isso que o mundo desejava, o “*american way life*”³¹, com seus eletrodomésticos, carros, telefones, computadores, redes, satélites. Assim, “tornou-se lugar-comum ouvir, especialmente de figuras políticas e de jornalistas, que a mundialização já se tornou 'irreversível' e que não há alternativas a não ser adaptar-se a ela, para o bem e para o mal” (CHESNAIS, 1996, p. 20), criando novas contradições, homogeneizando, hierarquizando e diferenciando ainda mais a sociedade atual.

Entre os anos de 1970 e 1980 em uma das grandes crises estruturais ocorridas nos países capitalistas, o modelo vigente era o fordista baseado na acumulação de capital, fruto de um intenso consumo proveniente das inovações técnicas e organizacionais. Estas inovações ocorrem tendo de um lado a produção em massa e, do outro, o consumo em massa. Com elas se têm início às transformações nas relações salariais. Tomei a teoria da sociedade salarial como “referência para passarmos da fase atual, para a 'nova' *sociedade salarial*, com seu 'novo' *regime de acumulação*, que está embasado no capitalismo patrimonial” (AGLIETTA, 1998; CHESNAIS, 1996) e no “*capitalismo cognitivo*” (LASTRES, CASSIOLATO e ARROIO, 2005; DUMÉNIL & LÉVY, 2003), pois é nessa teoria que se enquadra o uso das TICs na nova economia.

Este contexto de crises no início dos anos 1990 trazia instabilidades para as economias dos países periféricos que estavam endividados. Estes se dividiam naqueles que conseguiam sobreviver e aqueles que quebravam, chegando à miséria, sem que isto se refletisse nos países centrais. Somou-se a isso,

[...] uma dupla evolução: de um lado, um conjunto de inovações tecnológicas e financeiras esboçando aquilo que se convencionou chamar de 'nova economia'; e de outro lado, o desenvolvimento de instituições financeiras, a exemplo de investidores institucionais, cuja influência sobre a economia é crescente. Esta combinação: 'o desaparecimento de manifestações importantes da crise nos países avançados e o surgimento de novas tecnologias e instituições' – desenha uma nova fase do capitalismo. (DUMÉNIL & LÉVY, 2003, p. 16).

Na compreensão da ideia do “novo capitalismo”, parti da teoria da Escola da Regulação e do regime de acumulação, percorri o roteiro realizado por Farias (2001) na crítica à esta Escola, em que, a “concepção da sociedade salarial” formulada, por Aglietta (1998, p. 44), diz que ela “é aquela na qual a sociedade progressista e ordenada possui

31 Modo de vida americano

como seus principais agentes sociais os capitalistas, os cientistas, os trabalhadores de empresas privadas e públicas”. Todos eles agem para obter “o progresso material (crescimento) e o progresso social (socialização), [e] são unidos pela dinâmica do progresso técnico” (FARIAS, 2001b, p. 87). Esta dinâmica do progresso foi expressa na Figura 2.

O positivismo da *sociedade salarial*, representado na Figura 2, apresenta no centro dessa sociedade, *as mutações técnicas*. Assim “a produção dos objetos, os fins dos capitalistas e dos assalariados são o progresso material” (FARIAS, 2001a, p. 90), a sua objetividade e “para a normalização das relações sociais, os fins dos aparelhos contratuais e estatais são o progresso social” (*Ibid.*), a sua subjetividade. Assim, “para as atividades tecnológicas e científicas, os fins dos sistemas de inovação são o progresso técnico” (*Ibid.*). Portanto, o motor do regime de crescimento e de socialização na *sociedade salarial* não seria mais a *luta de classes*, como na *sociedade capitalista*, mas a *técnica*” (*Ibid.*), porque “colocar o progresso técnico como motor da sociedade, é eliminar a dimensão social, conseqüentemente a luta de classes” (*Ibid.*), ideia essa defendida pela Escola da Regulação.

Figura 2: *Sociedade Salarial*

ATIVIDADES	“Práticas e Normalização”			FINS
	Estatais e Contratuais	Relações Sociais	Progresso Social	
	Científicas e Tecnológicas	Mutações Técnicas	Progresso Técnico	
	Capitalistas e Salariais	Produção de Objetos	Progresso Material	
	“Funcionamentos Locais”			

Fonte: FARIAS, Flávio Bezerra de. O Estado capitalista contemporâneo: para a crítica das visões regulacionistas. São Paulo: Cortez, 2001a. p. 90.

Essa *sociedade salarial* que coloca a mutação técnica como central facilitou a

inserção das Tecnologias da Informação e da Comunicação – TICs nos *processos de controle*, de *regulamentação* e de *acumulação do capital*, agilizando as transações bancárias e a comunicação, colocando como primazia as mutações técnicas e não a luta de classes.

Para Chesnais (1996, p. 34),

A mundialização é o resultado de dois movimentos conjuntos, estreitamente interligados, mas distintos. O primeiro pode ser caracterizado como a mais longa fase de acumulação ininterrupta do capital que o capitalismo conheceu desde 1914. O segundo diz respeito às políticas de liberalização, de privatização, de desregulamentação e de desmantelamento de conquistas sociais e democráticas, que foram aplicadas desde o início da década de 1980, sob impulso dos governos Thatcher e Reagan.

Em 1990, Amin (1990 *apud* CHESNAIS, 1996, p. 39-40) falava “que a expansão capitalista se baseou na integração simultânea, no quadro dos Estados-nações “regulamentados”, de três mercados: “o das mercadorias, o do capital tecnológico, e o do trabalho”. Esta expansão teve suporte técnico nas TICs, que facilita o “movimento de mundialização, intensifica a integração das mercadorias e das técnicas financeiras, sem integrar o trabalho” (CHESNAIS, 1996, p. 40) porque não é de interesse do capital ter o este último integrado. Assim, o

[...] curso atual do capitalismo é analisado a partir da combinação de diferentes movimentos: 1) a superação da crise estrutural; 2) a sucessão de fases que separam essas crises estruturais, com suas singularidades técnicas e institucionais; 3) a continuidade da socialização e as variações das prerrogativas da classe dirigente. Esses movimentos têm seus próprios ritmos, um certo grau de autonomia, mas são também interdependentes. É neste quadro analítico que se pode compreender a combinação, às vezes desconcertante, das características da nova fase do capitalismo (DUMÉNIL & LÉVY, 2003, p. 17).

Estas são algumas ferramentas para a análise dessa nova fase do capitalismo. Devemos ressaltar que “a organização da sociedade salarial sob as formas de planificação produtiva (taylorismo), econômica (keynesianismo) e política (fordismo)” (NETTO, 1995, p. 23), tiveram sua manifestação intensificada “entre o fim da Segunda Guerra Mundial e a passagem dos anos sessenta aos setenta” (*Ibid.*). Esta fase foi chamada por alguns economistas como os “anos dourados” ou, ainda, as “três décadas gloriosas” ou os “trinta gloriosos” (*Ibid.*).

Três processos configuraram o modelo da sociedade salarial: a organização do trabalho, o regime de acumulação e o modo de regulação. Foi o que CASTEL (1998) chamou de “organização científica do trabalho”. E foram as principais mudanças para que o modelo fosse:

[...] definido em arranjos institucionais nos seguintes domínios: a relação capital/trabalho; as formas de concorrência no mercado de produtos; as instituições que governam os mercados financeiros e a gestão da moeda; as normas de consumo; as formas de intervenção estatal na economia; a organização do sistema internacional de trocas (Coriat & Dosi, 2002, p. 102).

Portanto, a organização do trabalho definiu a relação capital/trabalho; para o regime de acumulação, as formas de concorrência no mercado de produtos; as instituições que governam os mercados financeiros e a gestão da moeda; e por fim para o modo de regulação: as normas de consumo, as formas de intervenção estatal na economia; a organização do sistema internacional de trocas. Dessa forma, configura-se esse modelo de sociedade salarial, sociedade essa que possui a ideia errônea de eliminar a luta de classes através da técnica.

Com a combinação da mundialização, situada para além do fordismo, do neoliberalismo e da crise do capital foi gerada a “emergência de um novo padrão de acumulação; a aceleração dos processos de competição, liberalização e globalização, a crescente financeirização das economias; os contextos macroeconômicos; a questão social e do trabalho.” (LASTRES, CASSIOLATO e ARROIO, 2005, p. 18). Esse novo padrão de acumulação intensifica o uso das Tecnologias da Informação e da Comunicação – TICs, fazendo com que se tornem o suporte físico para a mundialização do capital.

Nos anos 1970 iniciou o que se chamou de “capitalismo contemporâneo”, que “continua a ter no centro da sua dinâmica o protagonismo dos monopólios” (NETTO, 1995, p. 23). Para o autor, ele “constitui a terceira fase do estágio capitalista” (*Ibid.*). Isso culminou com uma “recessão generalizada nos países imperialistas” (*Ibid.*) nos anos 1980, iniciada nas décadas anteriores quando as taxas de lucro tiveram uma queda. Netto (1995) afirma que o capitalismo consegue se reinventar e restaurar a taxa de lucro, adotando aquilo que ele chamou de “estratégia articulada do capitalismo”, ou seja, “a reestruturação produtiva, a financeirização e a ideologia neoliberal, fazendo da estratégia do capital um êxito em seu fim, a acumulação” (*Ibid.*). Essas mudanças vieram acompanhadas das TICs que servem a esta reinvenção que implementa a ideologia vigente, ignorando a luta de classes que é o motor da história.

Essa *crise estrutural* que se instalou desde os anos 1970, segundo Boyer e Théret (*apud* FARIAS, 2001a, p. 93) acontece pois “a reprodução econômica está em contradição com as formas sociais que a sustentam”. Eles entendem que a raiz desta crise “foi decorrente das instituições do fordismo, [que] ao invés de impulsionar a regulação que lhe é própria, transformam-se em um regime de obstáculo ao processo” (*Ibid.*). Isso ocorre por excesso de regulamentações que dificultam a fluência dos

processos. Toda crise, para ser superada precisa de inovações para substituir o sistema produtivo fordista pelo sistema produtivo pós-fordista. (*Ibid.*). E essas instituições podem se transformar em “obstáculos” trazem consigo, a ideologia dominante da época, na qual,

O predomínio do neoliberalismo, como prática e ideologia, leva consigo não só uma guerra sem fim contra o socialismo, mas também contra a social-democracia. [...]. A globalização de que se fala em todo o mundo significa principalmente globalização do capitalismo, mas de um capitalismo no qual predomina o neoliberalismo, sempre combatendo duramente tudo o que é social tanto no socialismo como na social-democracia. (IANNI, 1997, p. 112-113).

A ideologia dominante que vem com a mundialização e as políticas neoliberais se instalou no mundo em favor do capital e em detrimento dos trabalhadores, pois com ela foram introduzidas as TICs que facilitaram as reformas implantadas, tais como: liberalização do comércio e das finanças (um mercado livre), primazia dos investimentos internacionais e dos mercados financeiros em prejuízo dos investimentos nacionais e produtivos (desterritorialização do capital); além de auxiliar para a desregulamentação do mercado de trabalho (visando à exploração de mão de obra) e a privatização de empresas públicas dos Estados-nação (minimização do Estado).

Todas estas medidas e reformas implantadas com o uso das TICs não contemplam o social, apenas favorecem ao mercado e a todas as formas de exploração, bem como, criam novas formas de organização societal. Com esta ideologia se iniciou a “nova sociedade salarial”, com um “novo” modo de acumulação. Assim, retorna-se, novamente, à escola da regulação de Aglietta & Brender (1984) na qual os autores “deslocam suas análises (...) sobre o ‘capitalismo do futuro’, passando a considerá-lo ‘seja como ‘cognitivo’” (BOUTANG, 2011; VERCELLONE *et al.*, 2001; AZAÏS; CORSANI; DIEUAIDE *et. al.*, 2001 *apud* FARIAS, 2003b, p. 143), “seja como ‘patrimonial’” (AGLIETTA; BRENDER, 1984), considerando a primazia técnica sobre os homens.

Para se compreender o conceito do capitalismo contemporâneo é preciso vê-lo em “toda uma lógica produtiva – também conhecida como ‘capitalismo pós-industrial’, ‘capitalismo tardio’, ‘capitalismo pós-moderno’ e ‘capitalismo informacional’, – que se disseminou mundialmente a partir do fim da Segunda Guerra Mundial”. (SILVA E FERREIRA, 2009, p. 1). Este capitalismo possui suporte objetivo no uso das TICs. Os autores ainda afirmam que “a tal lógica é o resultado de diversos processos”, dentre os quais destacam-se:

A crescente mecanização e automação da produção na agricultura e na indústria, promotoras de uma redução brutal na quantidade de postos de trabalho.[...]; O crescimento importante do mercado de trabalho no setor de serviços, nas indústrias culturais e criativas e na inovação tecnocientífica. Tradicionalmente secundárias no cômputo da produção de valor por sua natureza convencionalmente extraprodutiva,

tais atividades exigem cada vez mais um novo olhar sobre o seu papel na produção de valor no capitalismo contemporâneo; *O desenvolvimento e a disseminação das tecnologias da informação e de comunicação (TICs) e dos modelos de gestão e controle nas esferas produtiva e comercial. Apesar de serem processos distintos e independentes em muitos aspectos, o desenvolvimento e a disseminação das TICs e do toyotismo acabaram por se potencializar mutuamente na medida em que aquelas se tornaram as ferramentas ideais para este, e este o modelo de produção ideal para aquelas.*; A criação de novos mecanismos financeiros e legais para a acumulação e apropriação econômica de dimensões da vida e da cultura que antes ainda escapavam (pelo menos formalmente) à lógica do valor abstrato. Por um lado, temos o capitalismo virtual do mercado financeiro, por outro, uma espécie de acumulação neo-primitiva (ou pós-moderna) que opera por cercamentos na esfera da informação, do conhecimento e da cultura, através de dispositivos jurídicos de propriedade intelectual e de direitos de acesso.” (SILVA E FERREIRA, 2009, p. 1. - grifo nosso).

Assim, com a mecanização diminuindo os postos de trabalho na agricultura e na indústria e o aumento da prestação de serviços, o desenvolvimento das TICs e dos modelos de gestão não só atingiu a esfera produtiva e comercial, mas a gestão pública também. Aumentando e diversificando a luta de classes. Todas essas transformações começaram a ser observadas a partir da década de 1990, quando houve no Brasil a reforma político-administrativa (que será tratada no Capítulo 2), cujo principal objetivo era profissionalizar a burocracia nacional. A simbiose do uso das TICs e do Toyotismo potencializou seus próprios desenvolvimentos tanto tecnologicamente quanto na gestão e as novas formas financeiras um capitalismo virtual. Surge o que se convencionou chamar de “novo capitalismo”, tendo portanto, todos esses novos processos baseados no uso das TICs.

Para Aglietta & Brender (1998, p. 113), uma sociedade avançada terá conflitos de interesses e exigirá mudanças para “aceitar a mundialização sem se colocar em posição de vulnerabilidade excessiva, e aprender a evitar as explosões sociais, assim como, aliás, as catástrofes financeiras” (*Ibid.*). Nos anos 1980, predominou a visão regulacionista tecnicista advinda da primeira experiência do governo socialista francês - François Mitterrand - que afirmava que a soberania estatal se tornava flexível e diversificada como uma forma para eliminar os antagonismos políticos. De sorte que a contradição entre a produção social e a apropriação privada não se manifesta mais sob a forma de um conflito agudo entre assalariados e capitalistas (AGLIETTA & BRENDER, 1984, p. 113-114). Essa visão foi revista do empenho “regulacionista” na busca oficial de uma resposta europeia para os problemas dos anos 1990, como a relação entre globalização e soberania (Farias, 2001a, p. 97), que tende a ser conflituosa.

Farias (2001a, p. 97), já alertava “que a posição social-democrática e centrista afirma que os impactos da globalização teriam sido exagerados negativamente por ativistas e acadêmicos, e positivamente pelos defensores do mercado autorregulável”, da mesma forma que fazem com a *internet*, em que os apologistas só enxergam as

benesses, as suas potencialidades; e os pessimistas, os problemas, a exclusão. Tais autores defendem que neste mundo globalizado é necessário “formular políticas e criar estruturas permitindo que os cidadãos controlem e governem o mercado, sem criar obstáculos à expansão da economia global” (*Ibid.*). O uso das TICs proporcionam a condição para que haja o controle do Estado pelos cidadãos, mas isso só pode acontecer se elas estiverem regulamentadas, e possuírem cibercidadãos com educação para exercer o seu papel de exigir transparência, neutralidade³², acesso, para que não exista apenas a vigilância e o controle, “porque a desregulamentação sempre serve ao capitalismo” (FARIAS, 2001a, p. 98), e isto enfraquece o Estado, pelo culto a ele mesmo.

Este espírito “transformista”, inerente à corrente tecnicista passou a subsidiar teoricamente o governo socialista francês em sua ambição de implementar uma cooperação política em prol do crescimento e do emprego no nível da União Europeia” (FARIAS, 2001a, p. 99), mas como ele não teve força para manter tal política, logo “retornou às políticas keynesianas de desenvolvimento, que não são tão convincentes quanto às críticas à ideologia da globalização” (*Ibid.*). Assim, não são implementadas as políticas transformistas, visando ao crescimento deste bloco econômico.

O balanço das transformações econômicas da segunda metade dos anos 70 à segunda metade dos anos 90, realizado por Aglietta, foi o ponto de partida da análise de Farias (2001), quando mostra o que era necessário para alcançar um regime de crescimento mais equitativo na Europa, porque a organização econômica capitalista está propensa

[...] à crise financeira e ao desperdício dos recursos produtivos que ela própria reuniu [...] Com o fim do sistema de Bretton Woods e com a erosão da regulação nacional pela competição global intensiva, foi pretendido por neoliberais que livre movimento de capital poderia, por ele mesmo, fornecer os elementos para uma nova fase de crescimento. Ao contrário, o mundo mergulhou numa insegurança maior do que antes. (FARIAS, 2001a, p. 99).

Baseia-se a compreensão do capitalismo e do Estado na crítica de Farias (2001a) às abordagens regulacionistas, que se baseiam na tese de que o “Estado e o Capital formam um todo orgânico”, e que ambas as categorias:

[...] referem-se a seres sociais históricos, ricos em determinações, no sentido apontado pelo método marxiano. A partir deste método, é possível fazer a passagem da crítica da economia política à crítica do Estado burguês. Como um ser historicamente determinado, esse Estado adquiri uma forma particular e

³² Neutralidade da rede, entendida como no Marco Civil da Internet (MCI), em que um pacote de dados não deve ser priorizado por outro, por exemplo, o *e-mail* deve trafegar e ter a mesma prioridade de uma consulta a um site, ou melhor, “Filtragem ou privilégios de tráfego devem respeitar apenas critérios técnicos e éticos, não sendo admissíveis motivos políticos, comerciais, religiosos, culturais, ou qualquer outra forma de discriminação ou favorecimento” (CGI.Br, Pois, sabe-se que as tecnologias não são neutras, elas servem aos homens e estes possuem diversos posicionamentos políticos).

relativamente autônoma, estruturada e reificada, existindo em si e para si, com fins sistêmicos e antissistêmicos. O Estado capitalista torna-se uma totalidade concreta, contraditória, cujo movimento obedece a leis. Esse todo complexo passa a desempenhar um papel mediador, que traz a marca do espaço e do tempo, na resolução das contradições do modo de produção capitalista. Portanto, a intervenção estatal tem especificidades próprias à sua natureza territorial e traz o carimbo das eras moderna e pós-moderna. (FARIAS, 2001a, p. 102).

Para Farias (2001, p. 104), “a necessária extinção das condições objetivas e subjetivas com que o Estado continuará a existir é um *'processo de democratização'* (LUKÁCS, 1989), que ainda deverá ser inventado”, pois ainda se faz necessária a mediação do Estado, porque não existe uma sociedade madura que possa suportar a sua ausência. O autor, citando Brecht (1967, *apud* FARIAS, 2001a, p. 104), disse que não havia impedimento em assumir tal tarefa desde hoje, para isso se fazia necessário “destruir a ideologia burguesa, captando as forças que fazem mover o mundo, contribuindo para o progresso da teoria pois é através da intervenção estatal que se criam as condições necessárias elencadas por Lukács” (*Ibid.*).

Para Farias (2001a, p. 104), ao “se admitir a teoria da regulação e alimentar a tática positivista da ordem e do progresso implica em destruir completamente a dialética e ignorar as forças políticas”. É exatamente este comportamento esperado, porque elas são, “os instrumentos por intermédio dos quais se realizam as mediações das contradições próprias aos mundos polarizados que constituem a produção no seu conjunto”. (*Ibid.*). Assim, é necessária a crítica a essa teoria,

[...] colocando em foco as condições objetivas e subjetivas do processo, [criticando] aqui, em bloco, tanto as abordagens em termos de regulação das relações mercantis (simples ou desenvolvidas), da reprodução e da crise, quanto suas correspondentes visões positivistas dos fins do Estado capitalista, seja na modernidade em vigor, seja na utopia que se situa além da sociedade salarial – cujas intromissões estatais e contratuais harmonizariam o tempo livre e favoreceriam ainda mais a colaboração de classe. (FARIAS, 2001a, p. 105).

Portanto, pode-se dizer que “enquanto capitalismo, a modernidade é um projeto necessariamente incompleto” (NETTO, 1995, p. 23), pois, sempre haverá crises nesse modelo econômico, são elas que o reproduzem e o fortalecem, gerando novos ciclos de inovação.

Os anos 1990 foram a década da globalização, consagrada por jornalistas e políticos anglo-americanos, e demais formadores de opinião, sendo que para esses especialistas “a globalização é portadora de uma nova civilização planetária, um mercado único, uma sociedade de risco, um mundo além da segurança das nações, uma força irrefreável e quase natural de transformação global” (GOWAN, 2003, p. 23). São mudanças pelas quais a civilização está passando devido ao desenvolvimento e uso das TICs, gerando utopias, como, a civilização não é planetária, ela apenas explora os mais

fracos, o mercado só é único para os países centrais, os países periféricos estão sempre à margem do mercado; a sociedade é de risco, com a inserção das TICs mais ainda, risco de ser ultrapassado, de ser invadido; as nações estão mais fluídas (BAUMMAN, 1999) suas fronteiras são mais culturais do que físicas, na rede não há fronteiras.

Para Chesnais (2003, p. 43), o “termo 'nova economia' foi inventado por jornalistas dos Estados Unidos treinados para encontrar elementos 'novos', que são por eles batizados em sintonia com o 'imaginário' de seus leitores, mexendo com a imaginação deles”, tudo isso proporcionado pela “aceleração da difusão de tecnologias de informação e comunicação (TICs) e a retomada do crescimento da produtividade do trabalho” (*Ibid.*). Para este autor, a definição do que vem a ser “nova economia” além de difícil de ser encontrada, é pouco precisa. Assim, o “novo capitalismo” surge a partir dos conceitos de capital patrimonial e capital cognitivo, relacionados com o uso das Tecnologias da Informação e da Comunicação – TICs.

As crises são inerentes ao capitalismo que se recria e as supera “através de transformações profundas em seu funcionamento” (DUMÉNIL & LÉVY, 2003, p. 16). As reestruturações produtivas em diversos setores ocorridas a partir do fim dos anos 1980 e início dos 1990, foram bem diferentes daquelas ocorridas no fim dos anos 1990, pois essa aconteceu de modo global; porque as TICs já haviam sido disseminadas ao redor do mundo, o tempo e o espaço (HARVEY, 1989) tornaram-se fluídos (BAUMAN, 1999). Essa crise gerou várias polêmicas ao redor da economia, muitos “analistas acreditando no fim da globalização” (GOWAN, 2003, p. 23), acreditavam que “o maior risco para a economia mundial [...] não era um crescimento mais lento, mas um desenredamento da interdependência global – e conseqüentemente o fim da globalização” (*Ibid.*, p. 24), o que não aconteceu, muito pelo contrário, as relações estão mais interdependentes com a chegada das TICs, pois o capitalismo se reinventa na superação das crises. Isso ocorre porque, com as crises, o capital se utiliza de todo o potencial tecnológico para reinventar-se,

[...] com a consciência de que realmente existiriam novas forças poderosas na economia política internacional na década de 1990, que intitulamos de globalização, mas seu perfil, dinâmica e causas permanecem obscuras: tão impalpáveis e fora do nosso alcance quanto um gato preto numa sala escura. (GOWAN, 2003, p. 24).

O desenvolvimento das TICs acontece de um modo muito veloz, e houve uma penetração em quase todos os setores da sociedade humana, auxiliando a tornar a “aldeia global” (IANNI, 1997) um fato. Pode-se dizer que a mundialização “não diz respeito apenas às atividades dos grupos empresariais e aos fluxos comerciais que elas provocam” (CHESNAIS, 1996, p. 29), pois ela atingiu de forma abrupta os menos

favorecidos ampliando a diferenciação. Portanto, não se deve esquecer da “globalização financeira, que não pode ser abstraída da lista das forças às quais deve ser imposta a adaptação - irmã gêmea do ajuste estrutural - dos mais fracos e desguarnecidos.” (*Ibid.*).

É nessa adaptação às TICs que se realiza a reforma do Estado, implantando-as em suas instituições, realizando a reestruturação da burocracia estatal, forçando a sua adequação a esse novo capitalismo que tem como base as Tecnologias da Informação e da Comunicação, que transformaram as comunicações humanas como [elas] eram conhecidas nas décadas passadas, explorando o potencial da *web*. Para Castells (1999, p. 16-17),

[...] todas as grandes mudanças sociais são caracterizadas por uma transformação do tempo e do espaço na experiência humana'. No caso, a *internet* afeta essa experiência nas duas dimensões – tempo e espaço – simultaneamente. Tecnologias avançadas de comunicação permitiram uma maior concentração de população em um pequeno número de áreas do planeta, de onde o resto do mundo pode ser alcançado por meio de redes de computadores em comunicação remota e sistemas de transporte rápido.

A maior falácia é que a confusão relativa “à globalização está na crença amplamente difundida de que os chamados 'mercados globais de capital', nos quais trilhões de dólares saltam de um lado para outro através do globo” (GOWAN, 2003, p. 30), através do ciberespaço, estariam “ajudando o desenvolvimento do setor produtivo do capitalismo” (*Ibid.*). Para o autor,

É pelo fato de imaginarmos que os 'mercados globais' são essenciais à produção que nós acreditamos não ter outra escolha senão aceitá-los. Entretanto, na verdade, a maior parte do que acontece nos chamados 'mercados globais de capital' deveria ser encarado mais como uma mudança em relação ao sistema produtivo do que como uma fonte de recursos para nova produção. [...] O 'mercado de capital' é ao mesmo tempo muito mais e muito menos do que o funil para o investimento produtivo. É muito mais porque inclui todas as formas de crédito, poupança e seguros, bem como amplos e diversificados mercados de títulos de renda futura e não apenas créditos para investimento produtivo. E é muito menos porque enormes fluxos de recursos de investimento produtivo não passam de forma alguma pelos chamados 'mercados de capital'. (GOWAN, 2003, p. 30).

Para Boutang (2011, p. 89), estaríamos vivendo em um “novo sistema de acumulação que se apoia na transformação da forma e da substância do valor e aquilo que Marx entendia como mais-valia e exploração”. Porém, “em um sistema de acumulação do tipo cognitivo, a extração do lucro a partir do conhecimento e da inovação torna-se a questão central da acumulação, tendo papel fundamental na formação do lucro. (*Ibid.*). E com este tipo de acumulação a exploração aumenta, devido a desregulamentação do trabalho, além de uma grande diferenciação entre o trabalho intelectual e o trabalho braçal, em que existe a ilusão que o que tem mais conhecimento terá melhores oportunidades e, provavelmente, e não estará fora do mercado de trabalho.

Para Gorz (2005, p. 9), “na economia do conhecimento, todo trabalho, seja na produção industrial seja no setor de serviços, contém um componente de saber cuja importância é crescente”. O autor observa que não se trata do conhecimento específico formal, mas, “a informatização revalorizou as formas de saber que não são substituíveis, que não são formalizáveis: o saber da experiência; o discernimento, a capacidade de coordenação, de auto-organização e de comunicação” (*Ibid.*), bem como a autocapacitação através dos novos meios de interação. Essa nova maneira de valorização do saber que considera os “fatores que determinam a criação do valor são o 'componente comportamental' e a motivação, e não o tempo de trabalho dispendido”, (*ibid.*, p. 10). Assim, o trabalho deixa de ser mensurado em unidades de tempo, modificando-o, mensurando-o pelo alcance de metas ou pela sua própria execução.

Observa-se que a teoria do capitalismo cognitivo ou novo capitalismo se apoia sobre a primazia das inovações ligadas às atividades intelectuais, fazendo parte da corrente tecnicista, pois “a dominância tecnológica desse novo capitalismo reside nas tecnologias da informação e comunicação, tendo como papel central o conhecimento, por isso fala-se tanto de 'Sociedade do Conhecimento’” (SILVEIRA, 2001). Assim,

[...] chamamos capitalismo cognitivo uma forma histórica emergente de capitalismo na qual a acumulação, isto é, a dinâmica da transformação econômica e social da sociedade, está baseada na exploração sistemática do conhecimento e das informações novas (PAULRÉ, 2001 *apud* FARIAS, 2003b, p. 145).

É no capitalismo moderno que o capital “centrado sobre a valorização de capital fixo material é [...] substituído por um capitalismo pós-moderno centrado na valorização de um capital dito imaterial, denominado também como: 'capital humano', 'capital conhecimento' ou 'capital inteligência’” (GORZ, 2005, p. 15). Essa substituição de valor trouxe consigo novas maneiras de interação humana, além de habilidades cognitivas, emocionais e comportamentais necessárias ao mercado de trabalho, pois isso é essencial às novas formas de trabalho que eclodem com o uso das TICs, tipo *home-office*³³, ou seja, teletrabalho (DUARTE, 2008; BARROS e SILVA, 2010; SOARES, 2011), amplamente implantadas nas organizações atuais, pois diminui os custos e aumenta a produtividade, porém, é preciso que a força de trabalho seja mais especializada, capacitada e comprometida. Aqueles que não têm capacitação, acabam trabalhando em subempregos. Esta é a grande reestruturação do trabalho como o conhecemos, que passa a ser na rede, no ciberespaço, isto é, *on-line*, através do computador conectado à internet. É a revolução tecnológica, que

[...] concentrada nas tecnologias da informação começou a remodelar a base

³³ Trabalho em casa.

material da sociedade em ritmo acelerado. Economias por todo o mundo passaram a manter uma interdependência global, apresentando uma nova forma de relação entre a economia, o Estado e a sociedade em um sistema de geometria variável. [...] O próprio capitalismo passa por um processo de profunda reestruturação caracterizado por uma maior flexibilidade de gerenciamento; descentralização das empresas e sua organização em redes tanto internamente quanto com outras empresas [...] (CASTELLS, 1999, p. 39).

Ianni (1997, p. 115) já dizia que o neoliberalismo parece radicalizar o desenvolvimento das práticas e das ideias caracterizadas da “razão instrumental”. As formas de sociabilidade “tendem a ser equacionados em termos tecnocráticos”, pois nessa sociedade quer se passar a ideia de que a técnica é privilegiada em detrimento de outros fatores sociais.

Marx (1977, p. 231), já dizia que estes “novos modelos de acumulação” se desenvolvem sobre a própria base, portanto, “apresenta ainda em todos os seus aspectos, no econômico, no moral e no intelectual, o selo da velha sociedade de cujas entranhas procede” (*Ibid.*). Assim, as mudanças tecnológicas de hoje, ainda são impregnadas de exploração, preconceito, controle, dominação, e, fazem parte delas as tecnologias da comunicação, os microcomputadores, os *smartphones*³⁴ etc. que contribuem para o aumento da hierarquização mundial.

O trabalho foi modificado em seu modo, em sua forma. O empregado pode trabalhar remotamente, mas o domínio sobre ele é maior devido à vigilância e ao controle que as TICs ajudam a exercer. Este controle é quase imperceptível, pois estando conectados deixamos “rastros”³⁵ pela rede, ao acessar as mídias sociais, o *e-mail*, o *whatsapp*, etc. As TICs são decorrência do novo capitalismo que se apropria destas tecnologias que evoluíram tanto que foi necessário a sociedade se adequar. Essa é uma discussão polêmica, por isso, admite-se que tanto o novo capitalismo como o uso das TICs, influenciam-se simbioticamente, evoluindo juntos. Até porque, “o poder de intervenção se tornou condição geral comum da produção” (HARDT; NEGRI, 2001, p. 165), assim como teria o mesmo significado afirmar “[...] que o trabalho imaterial e o ‘*general intellect*’ ocupam, desde então, uma posição dominante na economia capitalista.” (*Ibid.*), transformando o conhecimento em “moeda”, fetichizando-o.

Para Husson (2002), seria difícil aceitar que o capital estava numa fase inédita descrita nos *Grundrisse* como o “intelecto geral”, pois sempre houve apropriação do conhecimento dos trabalhadores,

³⁴ *Smartphone* é um telefone celular, e significa telefone inteligente, em português, e é um termo de origem inglesa. Ele é um celular com tecnologias avançadas, o que inclui programas executados um sistema operacional, equivalente aos computadores.

³⁵ Alguns estudiosos da *InternetInternetInternet* dizem que na *Deepnet* (também chamada de *Deepweb*, *Web Invisível*, *Undernet* ou *Web oculta*) se refere ao conteúdo da *World Wide Web* que não é indexado pelos mecanismos de busca padrão, ou seja, não faz parte da *Surface Web*. Para mais informações, BERGMAN, 2010) não se deixa rastros, outros porém, dizem que ela é superestimada e é fácil rastrear.

A não ser que se postule que Marx se referia a um capitalismo do futuro, a capacidade do capital de se apropriar do saber dos assalariados não é uma novidade. A resposta a esta objeção poderia residir em mostrar que se trata do novo paradigma dominante. Ora, realidade é inversa e a tendência maior não é a extensão do trabalho do tipo cognitivo, mas em vez disso para um fracionamento dos assalariados, e para a reprodução massiva de formas clássicas de exploração. Enfim, em termos gerais, o conceito de trabalho cognitivo superestima amplamente as capacidades do capital de submeter à sua lógica as novas potencialidades tecnológicas. (HUSSON, 2002b, p.1 *apud* FARIAS, 2003b. p.145-146).

A forma como é realizada a inserção tecnológica determina como ela é usada, é a primazia da produção sobre o consumidor, por isso, que afirmamos que dependendo da forma como o Estado foi inserido no ciberespaço será determinante como ele a usa, uma vez que, “[...] a produção determina não só o objeto do consumo, mas também o modo de consumo, e não só de forma objetiva [material], mas também subjetiva [interior: modos e regras]. Logo, a produção cria o consumidor” (MARX, 1983, p.220).

Com a chegada das TICs, cria-se uma nova dimensão, o Ciberespaço que foi imposto pelos países centrais devido ao desenvolvimento das tecnologias de comunicação e as convergências digitais das tecnologias atuais, nele tudo acontece de forma imediata. Tal fato se dá devido ao uso de uma imensa rede de computadores que através de *bits* possibilitam as transações possíveis entre humanos modificando assim as formas de relações interpessoais, gerando novas possibilidades nessas relações. E é nelas que este estudo está centrado porque é por meio delas que se percebe a eficiência ou não do Estado.

O conceito de espaço que se trabalha é o de Lefebvre (1991), onde o espaço é construído, não é natural,

“[...] o espaço não é uma coisa entre as coisas, um produto qualquer entre os produtos; ele engloba as coisas produzidas, ele compreende suas relações em sua coexistência e sua simultaneidade: ordem e/ou desordem. Ele resulta de uma sequência e de um conjunto de operações, e não pode se reduzir a um simples objeto. Todavia, ele não tem nada de uma ficção, de uma irrealidade ou “idealidade” comparável àquela de um signo, de uma representação, de uma ideia, de um sonho. Efeito de ações passadas, ele permite ações, as sugere ou as proíbe. Entre tais ações, umas produzem, outras consomem, ou seja, gozam os frutos da produção. O espaço social implica múltiplos conhecimentos. (LEFEVBRE, 1991, p.66 – tradução livre).

Há um espaço mediado pelas TICs em que a interação social acontece, é a cibercultura que se tornou a extensão do real, isso ocorre pela convergência das mídias digitais. Hoje, com as pessoas conectadas mudam os valores da sociedade, passam a valorizar mais o ter do que o ser (GIKOVATE, 2015). Para adaptar-se a esses novos valores, em que se mercantiliza o conhecimento e a informação é que:

[...] se converter num insumo essencial da atividade econômica, o valor de troca da

informação se modificou. Locksley assinala corretamente que a mercantilização generalizada dos sistemas informativos, anteriormente públicos e gratuitos, expressa esse processo de valorização. Schiller considera que a atual tendência à privatização dos organismos produtores de informação (universidades, bibliotecas, laboratórios dependentes do Estado a níveis municipais, estaduais e federais) é outra manifestação do processo de mercantilização, motivando enfrentamentos cada vez mais repulsivos entre concorrentes. (KATZ, 1996, p. 72-73).

Na formação da sociedade burguesa brasileira, está a gênese das dificuldades em se reproduzir a economia dos países centrais, nos países periféricos, porque

[...] como as alterações políticas condicionaram a reorganização da sociedade e da economia, inserindo as estruturas econômicas coloniais dentro de uma nova ordem legal, estimulando a organização e o crescimento interno e configurando uma situação de mercado [...] A economia brasileira, ganhara, [...], certos substratos materiais ou morais e os dinamismos econômicos básicos para assimilar os modelos de organizações predominantes nas economias centrais. No entanto, dada a sua própria condição de economia periférica e dependente, não iria assimilar tais modelos reproduzindo, pura e simplesmente, o desenvolvimento prévio das economias. (FERNANDES, 1987, p. 109).

Países periféricos normalmente são clientelistas e oligárquicos. Este é o fator que determina a continuidade em pleno século XXI de estruturas econômicas coloniais, como os antigos “*senhores rurais*” (FERNANDES, 1987), personificados atualmente em “caciques” da política, como José Sarney, Renan Calheiros, entre outros, pois, nesses países não conseguem se desvencilhar da antiga dominação, e, assim, as novas práticas – se misturam com o que já está consolidado como prática local, por isso, o desenvolvimento ocorre de forma diferenciada e hierarquizada, não tão homogênea como querem fazer crer os apologistas da globalização. Portanto,

os mercados de capitais são globalmente interdependentes, e isso não é assunto de pouca importância na economia capitalista. O capital é gerenciado vinte e quatro horas por dia em mercados financeiros globalmente integrados, funcionando em tempo real pela primeira vez na história; transações no valor de bilhões de dólares são feitas em questão de segundos, através de circuitos eletrônicos por todo o planeta. As novas tecnologias permitem que o capital seja transportado de um lado para o outro entre economias em curtíssimo prazo, de forma que o capital e, portanto, poupança, investimentos, estão interconectados em todo o mundo, de bancos a fundos de pensão, bolsas de valores e câmbio. Os fluxos financeiros, portanto, tiveram um crescimento impressionante em volume, velocidade, complexidade e conectividade. (CASTELLS, 1999, p. 143).

Por isso, que “é urgente, [...] considerar o próprio conteúdo de uma mutação sociotécnica definida por vários autores contemporâneos como a ‘especialização flexível’”. (LOJKINE, 1981, p. 13), pois o novo capitalismo está apoiado no uso das TICs, assim o trabalhador necessita adequar-se o tempo todo a novas tecnologias, a novas formas de organização de trabalho para não ser substituído, gerando novas formas e necessidades de luta.

A metáfora torna-se mais autêntica e viva quando se reconhece que ela praticamente prescinde da palavra, tornando a imagem predominante, como forma de comunicação, informação e fabulação. Assim, “o ciberespaço pode ser pensado como uma dimensão constitutiva das sociedades complexas caracterizadas por um imenso processo de interação entre segmentos diferenciados e grande mobilidade simbólica” (VELHO, 1994, p. 39). Essa é a metáfora “sociotécnico-digital” (LEMOS, 2001) que proporciona um mundo em que se permite jogar com as palavras como imagens. “A impressora é substituída pelo aparelho de televisão e outras tecnologias eletrônicas, tais como ddd, telefone celular, fax, computador, rede de computadores, todos atravessando fronteiras, sempre *on line everywhere worldwide all time*” (IANNI, 1997, p. 17). E é assim que “sob essa perspectiva, a polaridade ideológica entre 'apocalítricos' e 'apologéticos', que marcou a fundação do campo de estudos do ciberespaço”. (MÁXIMO, 2010, p. 31).

Portanto, parti do princípio posto pelos autores acima mencionados, em que a globalização existe e foi instalada com o neoliberalismo, juntamente com as TICS, por meio de reformas estatais, que visam à redução do Estado com terceirizações e planos de demissão voluntárias (PDV), bem como o favorecimento do setor privado, com a liberação do mercado. O Estado Brasileiro executou uma reforma econômica e administrativa, baseando-se nas políticas neoliberais americanas e implantou as TICs nos aparelhos de estado, fazendo uma reestruturação burocrática no Estado (tema explorado no segundo capítulo).

O novo capitalismo, ou qualquer outra terminologia que se queira usar para denominar o fenômeno, faz entre outras coisas, com que os setores se adaptem a introdução das TICs, corroborando com a transformação das rotinas de trabalho e da comunicação entre as pessoas, suscitando novas distribuições de poder e dominação, através de procedimentos cada vez mais universais e excludentes. Assim, devemos lembrar que a sociedade em rede descrita por Castells é uma sociedade capitalista, portanto:

[...] essa evolução para formas de gerenciamento e produção em rede não implica o fim do capitalismo. A sociedade em rede, em suas várias expressões institucionais, por enquanto é uma sociedade capitalista. Ademais, o modo capitalista de produção dá forma às relações sociais em todo o planeta. Mas, esse tipo de capitalismo é profundamente diferente de seus predecessores históricos. Tem duas características distintas fundamentais: é global e está estruturado, em grande medida, em uma rede de fluxos financeiros (CASTELLS, 1999, p. 567).

No próximo item, verifico as transformações que ocorrem nos Governos, a partir da inserção das TICs, que faz parte da sociedade atual.

1.2 As transformações no Governo decorridas da inserção das TICs: muitas reconfigurações.

O Estado, como um todo orgânico (FARIAS, 2001a), sofre influências e influencia o “novo capitalismo” que possui como uma de suas características a inserção das TICs nas rotinas, promovendo uma transformação nos seus aparelhos estatais e na sua burocracia. Porque o Estado é

[...] uma forma social que sofre variações temporais e espaciais. Não se trata de um valor universal, de um ideal abstrato, de uma forma fixa, irregular ou aleatória. Ao contrário, o fenômeno estatal obedece a leis que trazem a marca da história, em articulação orgânica com as formas assumidas pelo ser social na produção, na reprodução e na crise do capitalismo. (FARIAS, 2001a, p. 29-30).

Segundo a Unesco (2005, p.123 – tradução livre), as “tecnologias da informação têm desempenhado um papel decisivo no desenvolvimento das sociedades do conhecimento” por possuírem um potencial inovador e promoverem transformações importantes na sociedade. Sabe-se, que pesquisas sobre as TICs são necessárias e urgentes, é preciso compreendê-las, pois “permeiam fenômenos importantes para a governança³⁶ mundial como as mudanças climáticas ou a evolução dos mercados financeiros” (*Ibid.*), além de existir a necessidade de saber quais as mudanças que a sua inserção provoca na sociedade, como usá-las para o ensino e aprendizagem, qual a possibilidade e forma de vigilância e controle, pois são fenômenos que adquiriram novas dimensões e devem ser observados.

Há uma incapacidade do Estado nacional em resolver questões como a da penetrabilidade da internet, existem locais de difícil inalcançáveis ou parcialmente alcance, podemos usar um exemplo brasileiro, a Amazônia. Basta olhar a Figura 3 que mostra o uso da internet no mundo, ela é mais usada nos estados centrais. Esta é uma das questões não resolvidas pelo Estado, eles não compreendem ou talvez não se interessem em compreender que com elas as transformações e a exclusão são

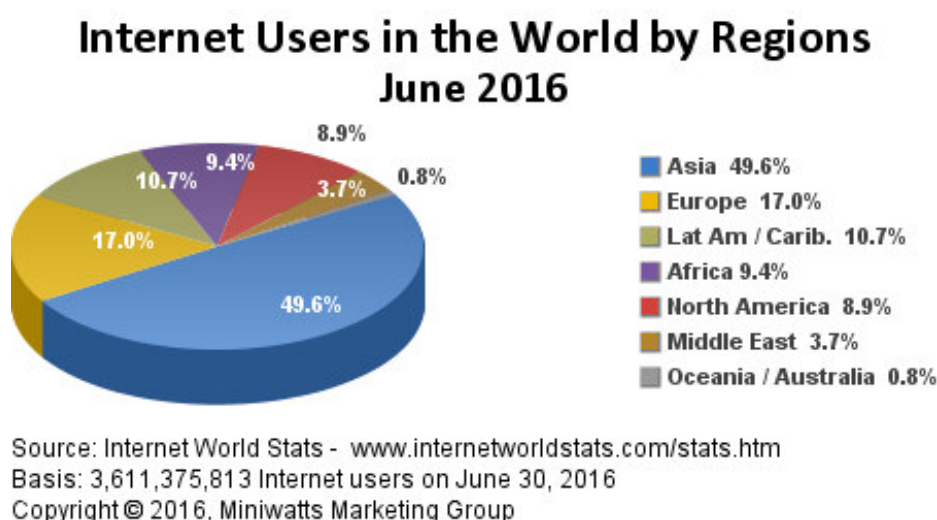
³⁶ Processo que envolve os relacionamentos entre acionistas, conselho de administração, diretoria, auditoria independente e conselho fiscal no processo de gestão de uma empresa. Governança global ou mundial é um movimento de cooperação política entre atores transnacionais, com o objetivo de negociar respostas a problemas que afetam mais de um Estado ou região. Instituições de governança global - as Nações Unidas, o Tribunal Penal Internacional, o Banco Mundial, etc. - tendem a ter um poder limitado ou demarcado para impor o cumprimento de suas regras. A questão moderna da governança mundial existe no contexto da globalização dos regimes de poder: política, econômica e culturalmente. Em resposta à aceleração da interdependência em escala mundial, tanto entre as sociedades humanas como entre a humanidade e a biosfera, o termo 'governança global' também pode ser usado para denominar o processo de designação de leis, regras ou regulamentos destinados a uma escala global.

diferentes, Farias diz que

[...] o Estado nacional contemporâneo é incapaz de resolver as questões geradas pela mundialização do capital, pelo retorno do desemprego dito estrutural, pela ampliação do desequilíbrio ecológico, pela submissão dos processos de valorização aos dos capitais estrangeiros, pelo tráfico de drogas e de armas, etc. (FARIAS, 2001a, p. 101).

Com as mudanças tecnológicas atuais, gerou-se um impacto econômico e social. O uso das TICs facilitaram o fluxo do capital, bem como novas formas de socializações, Katz (1996, p. 71-72) formulou sete postulados a serem seguidos na análise deste fenômeno.

Figura 3: Usuários da internet no mundo por regiões



Fonte: Internet World Stats, 2016.

O segundo postulado diz que “a principal limitação deste processo é a continuidade de uma crise econômica capitalista de longo prazo [...] a tecnologia se aprimora junto com a renovação do capitalismo, após as crises” (*Ibid.*), um exemplo disso são as últimas guerras vistas em tempo real, porém, se a crise durar muito tempo, cessa o “investimento para renovação da tecnologia” (*Ibid.*).

O terceiro: “enquanto subsistir esta etapa globalmente depressiva, os efeitos destrutivos das inovações terão ampla primazia” (*Ibid.*) a contradição da qualificação e da precariedade do trabalho, são exemplos, pois apesar das inovações ocorrerem a precarização das relações de trabalho a acompanha, principalmente para aqueles pouco qualificados, aumentando a jornada de trabalho, reduzindo direitos.

O quarto diz: “existe uma contradição entre o explosivo crescimento das tecnologias informáticas e perdurabilidade da crise que, se não virar uma reativação econômica geral, freará o desenvolvimento destas tecnologias” (KATZ, 1996, p. 72), isso é, a crise deve funcionar como alavanca tecnológica. Uma crise duradoura atingiria o financiamento da pesquisa desenvolvimentista.

O quinto postulado: “em qualquer alternativa, a informática será um dos principais cenários dos confrontos entre os monopólios em curso” (*Ibid.*), pois é, em torno das TICs que se formam as corporações, de *hardwares*, *softwares*, direitos autorais, provedores, etc., elas são hoje, parte da superestrutura.

O sexto diz que “existem diversas expressões de um desenvolvimento das novas tecnologias” (*Ibid.*), e por serem muitas, traduziram-se no que foi chamado de cibercultura, a cultura do ciberespaço.

O sétimo e último postulado, antecipa a configuração dessa cibercultura, pois “esta utilização [das TICs] constitui a plataforma de uma aplicação socialmente proveitosa e emancipatória das inovações” (*Ibid.*), porque o uso das tecnologias possuem grandes e diferentes possibilidades de comunicação, formando redes sociais, movimentos virtuais, gerando novas formas de organização.

Todas essas mudanças necessitam de mediação. Portanto, “é preciso um ator central para conduzir tais estratégias, obrigar parceiros a aceitarem objetivos sensatos, zelar pelo respeito dos compromissos. O Estado social é esse ator.” (CASTEL, 1998, p. 498). A ele é necessário se posicionar e mediar.

Em seu papel, o Estado insere as TICs em seus processos pois elas invadiram o cenário global aprofundando e acelerando a “codificação do conhecimento e a disseminação da informação” (LASTRES, CASSIOLATO e ARROIO, 2005, p. 17), transformando os processos e as relações comunicacionais. Quanto a isso, os autores elencam dois grandes argumentos

- 1) a promoção da mão de obra que lida com produtos materiais tornou-se menos engajada na produção, distribuição e processamento de intangíveis; 2) tem aumentado significativamente a participação de conhecimentos codificados, de diversas áreas, no valor de bens e serviços.” (LASTRES, CASSIOLATO e ARROIO, 2005, p. 17).

Isso porque, não podemos deixar de lado que

[...] o processo de trabalho situa-se no cerne da estrutura social. A transformação tecnológica e administrativa do trabalho e das relações produtivas dentro e em torno da empresa emergente em rede é o principal instrumento por meio do qual o paradigma informacional e o processo de globalização afetam a sociedade em geral. (CASTELLS, 1999, p.265).

A inserção das TICs, afetam a sociedade e o Estado. Com a sua introdução nas rotinas é que ocorre a modificação dos processos de trabalho, transferindo as relações produtivas para a rede, e com isso modifica a forma como o Estado relaciona-se com os cidadãos, pois “o movimento de totalização no seio do Estado-nação entre identidade e o caráter nacionais tem por substância a dialética da estrutura estatal” (FARIAS, 2001a, p. 31). O Estado, antes da inserção da tecnologia, tinha suas rotinas e documentações guardadas em grandes arquivos com papéis, prateleiras e muitos armários de arquivos, ocupando o espaço de muitas salas. Cada entidade Federal tinha que possuir o seu acervo documental, estando muitas vezes o mesmo documento duplicado e arquivado, em mais de uma delas. Hoje, a maioria dos dados do governo estão em computadores, em banco de dados³⁷, alguns órgãos possuem a base de dados compartilhada, tornando, a princípio, a informação melhor e mais integrada, reduzindo os arquivos físicos, em papel.

A integração de dados deveria acontecer com toda a base de informações do Estado, pois assim haveria uma maior interação e maior confiabilidade da informação. A administração estatal segue o fluxo mundial, migrando grande parte de suas rotinas administrativas para o ciberespaço, em *sites* do governo, em que os bancos de dados são alimentados diretamente pelo cidadão que os atualiza periodicamente, ao solicitar uma informação, ou necessitar de um serviço. Um bom exemplo desta prática, é a Receita Federal, que através da declaração de imposto de renda anual atualiza sua base periodicamente, com informações dos cidadãos, como Cadastro de Pessoa Física - CPF, endereço, local de trabalho, filhos, dentre outras, e serve de consulta a muitos outros cadastros. Como exemplo temos o Currículo *Lattes*, que faz a checagem das suas informações com as da Receita Federal, pois neste caso o cadastro é idôneo, posto ser você que o preenche.

Para a implementação de todas essas reestruturações, o Estado deve ter legitimidade, pois, sem ela não conseguirá realizar as reformas necessárias. Poulantzas (1991, p. 284) reflete sobre isso e diz que “a legitimidade das instituições políticas significa sua inserção na funcionalidade do sistema regida por fins, objetivos e valores sociais e indica sua aceitação em um conjunto social (o que caracteriza a funcionalidade do sistema social)”. Entretanto, a legitimidade do governo, nem sempre é realizada ao assumir o poder, devemos atentar para os seguintes aspectos:

³⁷ Segundo Korth e Silberschatz (1994), um banco de dados “é uma coleção de dados inter-relacionados, representando informações sobre um domínio específico”, ou seja, sempre que for possível agrupar informações que se relacionam e tratam de um mesmo assunto, posso dizer que tenho um banco de dados. Podemos exemplificar situações clássicas como uma lista telefônica, um catálogo de CDs ou um sistema de controle de RH de uma empresa.

a) que o fato de a esquerda ocupar o governo não significa forçosa nem automaticamente que ela controle realmente os aparelhos de Estado; b) a organização do Estado burguês lhe permite funcionar por deslocamentos e substituições sucessivas, admitindo a permuta entre os lugares do poder real e do poder formal; e c) há de se levar em consideração também se a esquerda controla os núcleos e focos de poder real situados em lugares estratégicos dos diversos setores e aparelhos de Estado (Poulantzas, 1991, p. 159-160)

Estar no poder não significa ter o controle do Estado, é necessário dominá-lo como um todo para que a legitimação ocorra de fato e não só de direito. Os Estados, hoje, contam com o suporte das TICs para facilitar o controle. Mas, aqui, questiono de qual forma aconteceu a inserção tecnológica no Estado nacional? Ela aconteceu como os demais processos de mundialização, ou seja, de forma diferenciada, hierarquizada e homogeneizada em relação aos países centrais e aos países periféricos, ou seja, ela foi imposta por aqueles aos demais países através de seus organismos internacionais. Pois,

Conforme a reificação da geopolítica dominante, o Estado contemporâneo busca eternizar o espaço social capitalista na escala global, [...] esmagando o tempo, reduzindo as diferenças às repetições, às circularidades (batizadas 'equilíbrio', 'feedback', 'regulações', etc.) [...] Pondo-se e impondo-se como centro estável, definitivamente, das sociedades e dos espaços (nacionais). (LEFEBVRE, 2000b, p. 31).

Poulantzas (1991, p. 49), afirma que “não somente as lutas de classes detêm a primazia sobre o Estado e o ultrapassam, como as relações de poder também ultrapassam o Estado”. Observa-se esse fato na formação do governo, mesmo quando os governantes eleitos possuem tendências socialistas, e o *status quo* é diferente, este acaba por manter os antigos poderes de banqueiros, latifundiários, igrejas, ou seja, da direita, corroborando com as desigualdades. Na Ideologia Alemã, Marx já dizia,

[...] o Estado [é] a forma através da qual os indivíduos de uma classe dominante fazem valer os seus interesses comuns e na qual se resume toda a sociedade civil de uma época, conclui-se que todas as instituições públicas têm o Estado como mediador e adquirem através dele uma forma política. (MARX, 1998, p.74).

Com o cenário tecnológico formado com as redes e a internet fazendo com que “outras modalidades de articulação, agilização, administração, produção, controle e mando” (IANNI, 1997, p. 116) sejam criadas garantindo “o predomínio das associações, blocos ou estruturas mundiais de poder.” (*Ibid.*).

Para Ianni (1997, p. 116), as tecnologias passam a garantir “a vigência, o predomínio e a abrangência de formas autoritárias, autocráticas ou simplesmente totalitárias de gestão das formas de produção, circulação, troca e consumo, em âmbito local, nacional, regional e mundial.” (*Ibid.*), sendo seu uso um aliado no controle para os Estados. Pois, “a concentração de poder não é meramente produto dos aspectos

cognitivos do capitalismo atual, mas do resultado direto do desenvolvimento desigual inerente ao imperialismo” (FARIAS, 2003b, p. 148), que aumenta as diferenças entre países centrais e periféricos, e sobretudo aumenta a diferença entre as pessoas.

Sendo assim, o uso da tecnologia é inegavelmente um elemento concreto da realidade presente e como tal tem influência sobre o Estado, e ao influenciá-lo, também é influenciada, tornando-se necessária, e, subordinando ainda mais os Estados periféricos, que apenas consomem essa tecnologia e com isso estão sempre dependentes dos países centrais, que ditam normas, regras e critérios de conduta.

O uso das novas tecnologias provocam uma revolução nas comunicações. Segundo Kaplinsky (1987, p. 45) “a convergência técnica desse setor com a computação, produzida através da digitalização constitui a característica central da indústria informática”. A capacidade de transmissão das comunicações foi potencializada com a chegada da fibra ótica que transmite informações na forma de pulsos de luz. Isso gera rapidez já que não há interferência, bem como, maior qualidade e velocidade na transmissão do sinal. Assim, conforme Benkler (2006a, p. 2),

A decisão sobre os caminhos a serem seguidos, agora, definirão a posição dos diversos países num cenário não muito distante [...] Informações, conhecimento e cultura são centrais à liberdade humana e ao desenvolvimento humano. Como eles são produzidos e trocados em nossa sociedade afeta, criticamente, o modo como nós vemos os Estados do mundo, como são e como poderiam ser; quem decide estas questões; e como nós, como sociedades e políticas, viremos a entender o que pode e deverá ser feito.

O uso da tecnologia torna-se cada vez mais popular, o uso da informática nas grandes empresas aumentou. Para Katz (1996, p. 72): “a informação sempre foi essencial à economia capitalista, mas sua importância se modificou radicalmente com o aumento da velocidade da produção e da circulação de mercadorias. Nunca foi tão certo, como na atualidade, dizer que ‘informação é dinheiro’”. Pela informação, pode-se manipular, a produção e o consumo, a maioria dos produtores as utilizam para reposicionamento no mercado. Um exemplo disso é o uso das mídias sociais pelas empresas que visam aumentar seus lucros e, conseqüentemente, seu capital.

Outra característica dessa época tecnológica é a evolução dos computadores, que, no início, chamavam-se *mainframes*³⁸ e ocupavam andares inteiros em prédios, “desde o final dos anos setenta os *mainframes* e microcomputadores, os *personal*

³⁸ Computador de grande porte, ger. compartilhado por diversos usuários por meio de terminais e periféricos. Os computadores de grande porte conhecidos como Mainframe foram criados pela IBM há 50 anos e até hoje são a plataforma mais rápida e confiável do mercado. Os computadores Mainframe da IBM são o padrão para as empresas que necessitam gerenciar grandes volumes de informação com alto nível de segurança. Bancos, grandes redes de varejo, operadoras de telefonia e órgãos públicos usam essa tecnologia para gerenciar seus dados.

computers – PCs³⁹ iniciaram um meteórico crescimento, universalizando o uso da informática entre milhões de indivíduos.” (KATZ, 1996, p. 74).

Hoje com um “pequeno” *smartphone*, evolução deste setor tecnológico, tem-se na palma da mão um equipamento com alta capacidade de processamento, muitas vezes superior aos computadores dos anos 2000. Portando, as tecnologias da informação e da comunicação, as TICs são instaladas em quase todas as relações da sociedade: na comunicação, que cada dia está mais mediada por equipamentos eletrônicos; nas transações financeiras, que hoje podem ser feitas instantaneamente através de um *smartphone*; no capital que circula através do mundo em segundos; na educação com os ensinos a distância – EaD, na medicina, com a telemedicina, em que se realizam cirurgias com acompanhamento a distância; e tantas outras possibilidades de utilização dessa tecnologia. Segundo Soares (2015, p. 75), hoje:

As inovações – sejam elas tecnológicas, financeiras ou de gestão – transformaram-se no ‘Santo Graal’⁴⁰ das sociedades contemporâneas. A busca desenfreada por novas práticas, que permitam saltos de produtividade, são comuns a todos que resolvem empreender, independente das áreas em que atuam e das atividades a que se dedicam.

O Estado ao inserir-se no ciberespaço, passou a migrar seus dados para a *web*⁴¹; inicialmente em grandes *mainframes* com o processamento centralizado, ou seja, muitas entradas de dados e um computador para fazer o processamento. Atualmente, o Estado possui algumas bases de dados compartilhadas, como a da Receita Federal que é mantida pela empresa estatal SERPRO⁴², e é alimentada pelo próprio contribuinte, que faz isso ao preencher sua declaração anual do Imposto de Renda. E, é sobre essa tecnificação, que Ianni (1997, p. 20) nos alerta:

Ocorre que a tecnificação das relações sociais, em todos os níveis, universaliza-se. Na mesma proporção em que se dá o desenvolvimento extensivo e intensivo do capitalismo no mundo, generaliza-se racionalidade formal e real inerente ao modo de operação do mercado da empresa, do aparelho estatal, do capital, da administração das coisas, de gente e ideias, tudo isso codificado nos princípios do direito. Juntam-se aí o direito a contabilidade, a lógica formal e a calculabilidade a racionalidade e produtividade, de tal maneira que em todos os grupos sociais, instituições, em todas as ações e relações sociais, tendem predominar os fins e os valores constituídos no âmbito do mercado, da sociedade vista como um vasto e complexo espaço de trocas. Esse é o reino da racionalidade instrumental, em que também o indivíduo se revela adjetivo, subalterno.

³⁹ Computadores pessoais.

⁴⁰ “Santo Graal” é, geralmente, a designação do vaso sagrado que foi utilizado por Jesus Cristo na Última Ceia. Lendas orais, que depois migraram para a literatura, atribuíam características divinas a este cálice sagrado em decorrência de seus supostos poderes místicos que trariam paz e prosperidade a seus detentores.

⁴¹ *World Wide Web* (termo inglês que, em português, se traduz literalmente por ‘Teia mundial’), também conhecida como *Web* ou *WWW*, é um sistema de documentos em hipermídia (hipermédia) que são interligados e executados na Internet.

⁴² Desenvolvedor de programas para o governo, como o *ReceitaNet* e o *Siscomex* – faz o processamento do Ministério da Fazenda - Fundação: 1964

Durante décadas, as rotinas burocráticas eram executadas manualmente. Com preenchimentos de formulários e acúmulo de papéis, havia a necessidade de ir ao órgão público para resolver qualquer problema burocrático estatal. Hoje, a maioria das rotinas estatais passaram a ser executadas mediadas pelo computador, em sistemas *on-line*. O Estado possui seus bancos de dados constantemente atualizados pelo próprio cidadão, como já se falou anteriormente, muitos serviços são completamente *on-line* facilitando a vida do cibercidadão que pode resolver quase tudo através da internet. Por outro lado, quem não a possui acaba tendo enorme dificuldade de “relacionar-se” com o Estado atual.

No início dos anos 1990, o Estado nacional inseriu os computadores na rotina dos burocratas brasileiros, muitos deles não tinham tido contato com estes equipamentos e passaram a usá-los como “máquinas de escrever”. Alguns gostaram da novidade, outros resistiram enquanto puderam para inseri-los em suas rotinas. Mas seria isso culpa deles mesmo? Houve pelo Estado a preocupação de capacitá-los para o uso adequado da tecnologia? Não houve preparo e nem planejamento ou mesmo uma política estatal consistente que preparasse os burocratas para receber e ter um aproveitamento das facilidades trazidas pela implantação das TICs no Estado. A inserção das tecnologias ocorreu devido a políticas impostas pelo FMI, que queriam a modernização do Estado.

O Estado está em constante mediação entre mercado e sociedade, não sendo ele totalmente imparcial como já dizia Poulantzas (1991, p. 14)

Principalmente, no Estado como condensação de uma relação: compreender o Estado desse modo é evitar os impasses do eterno pseudodilema da discussão sobre o Estado como Coisa-instrumento e o Estado como Sujeito. O Estado como Coisa: a velha concepção instrumentalista do Estado, instrumento passivo, senão neutro, totalmente manipulado por uma única classe ou fração, caso em que nenhuma autonomia é reconhecida no Estado. O Estado como Sujeito: a autonomia do Estado, considerada aqui como absoluta, é submetida a sua vontade como instância racionalizante da sociedade civil. Concepção que remonta a Hegel, retomada por Max Weber e a corrente dominante da sociologia política (a corrente “institucionalista-funcionalista”).

Assim, “segue-se uma divisão fundamental entre o instrumentalismo universal abstrato e as identidades particularistas historicamente enraizadas. Nossas sociedades estão cada vez mais estruturadas em uma oposição bipolar entre a Rede e o Ser.” (CASTELLS, 1999. p. 41). Nessa dicotomia, a rede se infiltra na vida diária do ser, intensificando essa oposição. E “no tocante ao 'progresso técnico', a globalização é quase invariavelmente apresentada como um processo benéfico e necessário” (*Ibid.*), da mesma forma que a internet, sem considerar as contradições intrínsecas à globalização.

Este progresso se realiza em uma grande velocidade, em menos de três décadas houve um grande desenvolvimento “sociotécnico-digital” (CASTTELS, 1999). Essas tecnologias que se desenvolvem com a comunicação transformam “as formas de organização, estamos na presença de uma nova noção de espaço em que o físico e o virtual se influenciam um ao outro, lançando as bases para a emergência de novas formas de socialização, novos estilos de vida, e novas formas de organização social” (CARDOSO, 1998, p. 116). Lojkine (1981, p. 21)

[...] acredita ainda, que é até possível que as duas coisas aconteçam ao mesmo tempo: [...] a antinomia entre as teses ‘pessimistas’ sobre a ‘desqualificação-superqualificação do trabalho’ e as teses ‘otimistas’ sobre o progresso técnico e o ‘fim da divisão do trabalho’ pode realmente ser superada, a partir do momento em que as mutações sócio-técnicas sejam tomadas como potencialidades contraditórias e não como consequências automáticas de uma evolução linear (tecnológica ou sócio-econômica).

Portanto, é preciso olhar essas transformações tecnológicas sem o fetiche de que são consequências dessa “*evolução linear*” (LOJKINE, 1981). Há de se observá-las com o olhar de quem vê além da aparência, pois apesar das teses pessimistas e otimistas, a tecnologia é uma realidade, ela é o suporte para a mundialização, através da internet.

O site da Internet *World Stats*, em junho de 2016, estimou a população mundial em 7.340.159.492 pessoas, informando que 3.675.824.813 – 50.1%, acessam a internet. Mas, como alerta Coggiola (1997, p. 57) “as consequências do uso das novas tecnologias não se originam em necessidades técnicas das máquinas, mas sim do uso que os homens resolvem fazer delas”. Portanto esta parcela da população mundial, que acessa a internet, está construindo a “sociedade em rede” (CASTELLS, 1999), os outros 49,9% são excluídos, estão marginalizados por não terem acesso à rede.

Esta sociedade em rede altera o controle político na lógica territorial, e, assim, os fluxos de capital precisam alterar-se para adaptar-se. Com as TICs muitos processos se transformam para a adaptar-se ao ciberespaço. Segundo Harvey (2004, p. 149), os Estados regulam seus negócios segundo suas próprias regras e tradições peculiares, produzindo assim estilos específicos de governo. Gerando desenvolvimentos desiguais, novas lutas de classes e diferentes políticas imperialistas, com uma nova lógica territorial.

Para Castells (1999, p. 6), “a mudança tecnológica não destruiu os empregos mas ‘trabalho e emprego foram transformados’”. Portanto, o que mudou foi

‘o perfil ocupacional da força de trabalho’ pois agora exige-se um aumento das habilidades e do nível educacional. O autor reconhece, no entanto, que houve uma crescente flexibilização da mão de obra e uma “redução da proporção da força de trabalho com empregos de longo prazo” (CASTELLS, 1999, p. 6-7).

Soares (2015, p. 112) completa o pensamento do autor afirmando que

[...] As tecnologias de informação e comunicação tiveram um forte efeito na transformação dos mercados e dos processos de trabalho. No entanto, esses efeitos foram substancialmente mediados pelas estratégias das empresas e pelas políticas governamentais. [...] há um grande espectro de variações na transformação da mão de obra na nova economia, dependendo do nível de desenvolvimento e do ambiente institucional. [...] os processos e formas dessa transformação foram o resultado da interação entre mudança tecnológica, ambiente institucional e evolução das relações entre capital e trabalho em cada contexto social específico”.

As transformações no Governo decorridas da inserção das TICs são consequências das mudanças tecnológicas no trabalho e na sociedade. Assim, da mesma forma que há mudanças no trabalho, há mudanças nas lutas de classes que se adaptam às novas necessidades e a essas mudanças. É o que será relatado no próximo item.

1.3 A luta de classes reconfigurada e o ciberespaço: novas lutas, novos espaços

O ciberespaço está em nossas vidas e, é mais uma arena de lutas, pode ser chamado de “ágora⁴³ digital”. Castells (1999, p. 57), diz que “as novas tecnologias da informação estão integrando o mundo em redes globais de instrumentabilidade. A comunicação mediada por computadores gera uma gama enorme de comunidades virtuais.” São as múltiplas formas de comunicação que permitem a formação desse espaço, pois as tecnologias aprimoram a comunicação e nela criam-se identidades. Segundo o autor:

Os primeiros passos históricos das sociedades informacionais parecem caracterizá-las pela preeminência da identidade como seu princípio organizacional. Por identidade, entendo o processo pelo qual um ator social se reconhece e constrói significado principalmente com base em determinado atributo cultural ou conjunto de atributos, a ponto de excluir uma referência mais amplas a outras estruturas sociais.” (CASTELLS, 1999, p. 57-58)

O uso das TICs reconfiguraram e modificaram a forma de mobilização dos trabalhadores, levando a luta de classes a outras formas de comunicação, com manifestações organizadas através da rede, e acontecendo em tempo real. Os movimentos sindicais também precisam se adequar a essas novas formas de comunicação. Realizar através dela uma reorganização dos trabalhadores, não mais como nos anos 1980, pois ocorreu uma desmobilização dessa classe, provocando perda

⁴³ Praça das antigas cidades gregas, na qual se fazia o mercado e onde se reuniam, muitas vezes, as assembleias do povo.

de direitos conquistados, reduzindo-os, e conseqüentemente, desregulamentado o trabalho. Com isso, essas instituições perderam a capacidade de organizar os trabalhadores. Segundo Chesnais (1996, p. 35),

Cada passo dado na introdução da automação contemporânea, baseada nos microprocessadores, foi uma oportunidade para destruir as formas anteriores de relações contratuais, e também os meios inventados pelos operários, com bases técnicas de produção estabilizadas, para resistir à exploração no local de trabalho.

Mesmo com as TICs presentes em quase todo lugar, não podemos esquecer que “não é a técnica que é mola do progresso” (FARIAS, 2003b, p. 6), mas é a “luta de classes o motor da história” (*Ibid.*). Assim, há de se considerar as relações de poder em todas as dimensões, analisando-as tanto no poder formal, onde a hierarquia prevalece, quanto no poder informal, aquele que é fruto do conhecimento, da adaptação, da negociação, em que se valoriza o conhecimento técnico, mas sem esquecer que existe o Estado como mediador de todos os processos,

[...] portanto, o Estado é a forma através da qual os indivíduos de uma classe dominante fazem valer os seus interesses comuns e na qual se resume toda a sociedade civil de uma época, conclui-se que todas as instituições públicas têm o Estado como mediador e adquirem através dele uma forma política. (MARX & ENGELS, 2006a, não paginado).

Na “sociedade salarial fordista o que a conduz ao progresso técnico, é a inovação técnica (tecnológica e científica), ela representa uma "interface entre a produção dos objetos e a normatização das relações sociais" (Farias, 2001, p. 89). Com a inserção das TICs cria-se uma nova interface entre Governo e Cidadão, através do ciberespaço, a comunicação é mediada por computadores e redes de telecomunicações e a informação torna-se moeda vigente. Devemos lembrar que vivemos em uma

'sociedade da informação' [que] é uma sociedade de classes, economicamente regulada pela lei do valor e socialmente assentada na extração da mais-valia. Por esta razão, os parâmetros que regem o manejo, distribuição e conhecimento (ou desconhecimento) da informação são comuns às regras dominantes em qualquer outra atividade social. (KATZ, 1996, p. 73).

A globalização traz consigo a inserção das tecnologias no Estado e cria uma falsa ideia de igualdade, na verdade, ela hierarquiza e diferencia as pessoas. Aqueles que acessam à rede têm as oportunidades que estão oferecidas nela, já aqueles que não possuem *internet* se tornam excluídos dessas oportunidades. Um exemplo desta exclusão está na “aposentadoria rural”. Esses trabalhadores, em sua maioria não têm acesso às TICs e acabam em uma relação clientelista com os sindicatos ou outras entidades por necessitar da intermediação deles para conseguir a sua aposentadoria, muitos nem

sabem que possuem esse direito ou mesmo como solicitá-lo. A mediação torna-se uma forma de domínio, uma forma de poder sobre aqueles que não sabem usar a tecnologia.

Acontece, portanto, a reconfiguração das lutas sociais que passam a possuir mais uma dimensão, a da rede, e constituem-se novas relações salariais, e maior estratificação, aumentando as diferenças, o que o ex-Presidente americano, Bill Clinton, chamou de “*digital divide*”. Portanto,

[...] a relação da condição operária com a sociedade considerada como um todo é mais complexa. Constitui-se uma nova relação salarial e, através dela, o salário deixa de ser a retribuição pontual de uma tarefa. (...). Remunera as tarefas de execução, as que estão na base na pirâmide social. Porém, ao mesmo tempo, esboça-se uma estratificação mais complexa do que a oposição dominantes-dominados que compreende zonas intersequentes através das quais a classe operária vive a participação na subordinação: o consumo (mas de massa), a instrução (mas primária), o lazer (mas popular), a habitação (mas a habitação popular) etc. É por isso que tal estrutura de integração é instável. (CASTEL, 1998, p. 416 – 417).

Para Poulantzas (1991, p. 9), “o Estado capitalista tem por função desorganizar politicamente as classes dominadas, enquanto organiza politicamente as classes dominantes”. O uso das TICs se tornará aliado desse processo político, por ser possível controlar melhor, desorganizando as classes dominadas ao hierarquizá-las, promovendo a diferenciação através da concorrência entre trabalhadores (classe dominada) e homogeneizando as formas de dominação, através do controle da Rede.

As transformações no Governo ocorrem, pois, o ciberespaço cria condições objetivas para implantação de uma Reforma Estatal, com a inserção das TICs e reconfiguração das lutas de classes. Poulantzas (1991, p. 241) diz que “*o Estado, não é instrumento de classe, mas é o Estado de uma sociedade dividida em classes*”, e por ser assim, o Estado em sua personificação também se divide em classes, tendo a hierarquização e a dominação. O autor ainda fala, que o Estado capitalista, “só pode servir verdadeiramente à classe dominante até o ponto em que seja relativamente autônomo em relação às várias frações dessa classe, com vista justamente a tornar-se capaz de organizar a hegemonia do conjunto da classe” (*Ibid.*, p. 22). O que se acredita ser impossível, porque sempre haverá a luta de classes, dominantes e dominados. O autor continua:

A urgência teórica é então a seguinte: compreender a inscrição da luta de classes, muito particularmente da luta e da dominação política, na ossatura institucional do Estado (...) de maneira tal que ela consiga explicar as formas diferenciais e as transformações históricas desse Estado (POULANTZAS, 1991, p. 144).

Portanto, “os capitalistas sempre fizeram do progresso técnico uma arma a mais de seu arsenal na luta contra a classe operária” (FARIAS, 2001, p. 91), porque por

meio deste progresso modifica-se o trabalho, fazendo com que os trabalhadores tenham que se adaptar. Assim, “o problema é ter em comum o princípio da primazia do progresso técnico no seio da sociedade do futuro” (FARIAS, 2003, p. 142), pois assim se exclui a luta de classes, tornando comum imaginar “que os processos comumente associados à globalização sejam mais impulsionados por forças tecnológicas e/ou econômicas do que pelas capacidades políticas e interesses capitalistas da nação americana e da elite empresariais”. (GOWAN, 2003, p. 11). Observar-se-á no Capítulo 3, em que se trata das políticas para as TICs, como é importante o interesse político na determinação do futuro, como o caso do *software* de correio eletrônico “Expresso”⁴⁴.

Magaline (1977, p. 12), diz que “a produção, o progresso técnico e o crescimento são hoje o centro da colaboração de classes deslocando a importância de primeira ordem para aqueles que querem acabar com a exploração, a opressão e a dominação imperialistas”. Esse tipo de produção colaborativa, acaba reconfigurando o trabalho. Porque,

[...] no modo de produção capitalista, a reprodução das relações de produção passa de forma principal pela luta de classes na produção, luta de classes na qual a burguesia capitalista desempenha o papel dominante, e que se traduz pela alteração contínua da 'técnica e da organização social do processo de trabalho', quer dizer, pela revolucionarização contínua das forças produtivas. (MAGALINE, 1977, p. 61).

Portanto, realiza a reconfiguração das forças produtivas. Magaline (1977, p. 188), continua,

[...] a luta de classes constitui um processo objetivo, que se desenvolve na base de relações de produção determinadas, que investe o processo de produção – que é no modo de produção capitalista um processo específico de exploração – e que por isso mesmo constitui um momento determinante da reprodução das relações de produção.

Farias (2001a, p. 91) afirma, que “a ruptura operária não é possível enquanto as práticas políticas não acentuarem as oposições de interesses entre os dominantes e os dominados”, ou seja, não há ruptura se a classe dominante não chegar ao limite da exploração. Para o autor:

[...] a análise da “sociedade salarial” faz uma inversão vulgar da tese marxiana segundo a qual a técnica e a acumulação são dois aspectos cumulativos de um mesmo processo capitalista. (...) nesse modo de produção, a luta de classes tem a primazia ontológica no estabelecimento de um estado dado das técnicas. (FARIAS, 2001a, p.91-92)

Com as mutações na divisão capitalista do trabalho, a luta de classes assumiu

⁴⁴ Software de correio eletrônico que foi desenvolvido pela Companhia de Tecnologia da Informação e Comunicação do Paraná – CELEPAR.

novas formas, diferenciou-se e generalizou-se no espaço mundial (LEFEBVRE, 1980, p. 257). Mesmo com as lutas sendo travadas no ciberespaço, que é um espaço mundial, ainda assim,

[...] o território do Estado-nação continua a ser o quadro histórico e funcional do exercício democrático, o local de definição do contrato social. Ele, portanto, está longe de ter atingido o grau de obsolescência que lhe creditam os defensores da desterritorialização por redes interpostas. A despeito de todos os discursos sobre a relativização do lugar dos Estados-nações, as negociações entre Estados ainda são uma passagem obrigatória para impor uma relação de força contra os desvios do ultraliberalismo. (MATTELART, 2002, p. 167 *apud* JAMBEIRO, 2009, p.23).

Assim, não poderá haver contrato social se não for respeitado, “o compromisso de classes [que] implica em uma organização específica das relações políticas, uma determinada relação entre cada classe e o Estado e um certo conjunto de instituições e de políticas. (PRZEWORSKI, 1989, p. 240). É o Estado quem garante o cumprimento desse contrato, ele tem de impor a ambas as classes o cumprimento das condições de cada compromisso e proteger os seguimentos de cada classe participante do compromisso do comportamento não cooperativo de membros dessas mesmas classes (ideias keynesianas) (SOARES, 2015, p. 41).

Segundo Barreto (2011, p. 407), a internet passou a produzir efeitos benéficos nas instituições representativas, incorporando a elas uma forma diferenciada de comunicação que possui por marca a abertura e a horizontalidade, pois no *ciberespaço* a administração pública e os cidadãos encontram-se no mesmo plano simbólico, portanto possuem o mesmo valor. Essa abertura trouxe maior transparência às instituições, proporcionando a partir de então, “relações não apenas mais efetivas, mas, mais transparentes, entre atores virtuais que passam a orientar-se a partir de símbolos comuns em um *ciberespaço*”. (*Ibid.*)

De acordo com Farias (2001, p. 30), em nome dos “novos movimentos sociais”, abstrai-se a luta de classes. Para, “numa perspectiva criticista, que não sublima o caráter de classe do Estado, mas apenas que o Estado e as grandes corporações poderosas que ele consulta formam uma unidade” (*Ibid.*). E através da classe política que é a representação do Estado, “tende do mesmo modo ao controle pela elite e a crescente distância com relação aos eleitorados pelos quais alegam falar” (*Ibid.*). O autor continua, dizendo que:

Além disso, estão igualmente comprometidos com o crescente controle burocrático, em nome da eficácia tecnológica, sobre um número cada vez maior de aspectos da vida humana. Mesmo as características aparentemente benignas da sociedade moderna, como o Estado do bem-estar social, introduzido originalmente por iniciativa da esquerda, torna-se suspeito como mecanismos de controle e de “normalização”. Ser beneficiário do Estado do bem-estar social é submeter-se à

regulação burocrática, ter a vida moldada por categorias que podem interferir naquelas pelas quais as pessoas desejam viver sua vida. (FARIAS, 2010, p. 30-31).

De modo que a solução, conforme Aglietta (1998, p. 49), reside em uma única alternativa: a colaboração de classes, eliminando a luta de classes que é o motor da história. O Estado assumiria então, segundo a tradição reformista que o inspira, o papel central na articulação entre progresso tecnológico e direitos adquiridos (*Ibid.*), podendo portanto, impulsionar ou atrapalhar este progresso.

Coggiola (1997, p. 57) adverte que os “conjuntos de máquinas representam um evidente progresso técnico que não podem constituir em si mesmo uma regressão social. Informática e deterioração do trabalho são sinônimos porque viabilizam um maior controle patronal do processo de trabalho”. A partir deste controle fica mais fácil a dominação, e surgem consequências como “a ‘flexibilização do trabalho’, as perdas de empregos, a intensificação da jornada de trabalho, as subcontratações ou a eliminação da antiga hierarquia (*Ibid.*). Com isso há um intenso financiamento para tecnologias, já que servem ao capital. Essa ideia de dominação tecnológica sobre os processos não podia deixar de se apresentar, já que

Na nova situação tecnológica da área de informação e comunicações, integraram-se: a informática, nas suas dimensões de produtora de hardware e *softwares*; a telemática, como rede de telecomunicações computadorizada, interligada nacional e internacionalmente; e a microeletrônica. Da operação regular e integrada desses elementos infraestruturais convergentes depende a realização dos serviços de informação e comunicações. Isso porque é sobre essa infraestrutura tecnológica que operam distintos e numerosos serviços, produzindo, organizando, guardando, disseminando conteúdos, interligando pessoas e equipamentos, entre eles: internet, museus, arquivos, bibliotecas, editoriais impressos, eletrônicos e virtuais, publicidade, jornais, revistas, rádio, cinema e TV. (JAMBEIRO, 2009, p. 25).

Pode-se dizer que, a convergência vem eliminando os limites entre os meios, tornando-os solidários em termos operacionais erodindo as tradicionais relações que mantinham entre si e com seus usuários (*Ibid.*). Isso amplia o controle e dominação, pois essa convergência digital faz com que internet, telefonia, televisão, rádio, possam ser acessados com um único equipamento. O que ocorreu é que a tecnologia digital se permeou, e, se integrou no dia a dia. Assim com:

[...] o uso de uma linguagem comum: um filme, uma chamada telefônica, uma carta, um artigo de revista, qualquer deles pode ser transformado em dígitos e distribuído por fios telefônicos, micro-ondas, satélites ou ainda por um meio físico de gravação, como um CD, um DVD, um *flash-drive*. A digitalização tornou o conteúdo totalmente plástico, isto é, qualquer mensagem, som ou imagem pode ser editado e alterado, parcial ou totalmente, tanto na forma quanto no conteúdo. E estabeleceu-se, por essa via, a tendência do cancelamento de fronteiras entre diferentes tipos de produtos intelectuais e serviços informativo-culturais, e da supressão das linhas divisórias entre comunicação privada e de massa, meios baseados em som, vídeo e texto, as imagens baseadas em emulsão e as eletrônicas, e mesmo a fronteira entre livro e tela (JAMBEIRO, 2009, p. 25-26).

Mas, como vimos, na economia, os mercados e as bolsas de valores funcionam interconectadas, assim, o Estado

[...] fez convergir também suas políticas e regulações. Integrou diversos aspectos das estratégias empresariais às políticas públicas para informática, eletrônica, telecomunicações, informação, mídia e cultura. Esta combinação de convergências – de tecnologias, interesses empresariais e políticas públicas – tornou a internet, a Imprensa, a indústria gráfica, o rádio, a televisão, as telecomunicações e a informática mais interconectadas e interdependentes, de tal forma que uma política de governo ou uma estratégia empresarial para uma delas pode ter significativas implicações para as outras. (JAMBEIRO, 2009, p. 25).

Barreto (2011, p. 143) afirma que essas “tendências globalizantes da alta modernidade são marcadas pela reorganização do tempo e do espaço, por mecanismos de desencaixe e pela reflexividade” porque com as TICs mudam a percepção do tempo e do espaço (HARVEY, 1989) tornando-se “a principal marca da globalização, que realiza nesse contexto a interseção entre presença e ausência, o entrelaçamento de eventos e relações sociais à distância com contextos locais” (BARRETO, 2011, p. 143). Estas características da chamada “pós-modernidade” criam relações que se complementam entre *on* e *off*, ou seja, entre o real e o virtual.

Ianni (1994, p. 151), diz que a globalização pode ser definida “como a intensificação das relações sociais em escala mundial, que ligam localidades distantes de tal maneira que acontecimentos locais são modelados por eventos ocorrendo a muitas milhas de distância e vice-versa”. Hoje as mídias fazem com que as tendências sejam mundiais, homogeneizando-as, a internet contribuiu acentuando esta tendência. Segundo Barreto, (2011, p. 143), deve-se reconhecer que a reordenação do espaço e do tempo, ocasionada pelo desenvolvimento das mídias, faz parte de um conjunto de processos mais amplos, que tem transformado (e seguem transformando) o mundo moderno. Assim,

Ela intervém na produção do espaço, produção da qual as classes, frações e grupos de classes são os agentes. A luta de classes, hoje mais que nunca, se lê no espaço. Para dizer a verdade, só ela impede que o espaço abstrato se estenda ao planeta, literalmente apagando as diferenças; só a luta de classes tem uma capacidade diferencial, a de produzir diferenças que não sejam internas ao crescimento econômico considerado como estratégia, 'lógica' e 'sistema' (diferenças induzidas ou toleradas). (LEFEBVRE, 1991, p. 88).

Por todas estas razões, o próprio sujeito revolucionário (FARIAS, 2010, p. 28), deve se posicionar, ele

não pode ficar alheio às ricas determinações causais objetivas, de sorte que a consciência de classe (LUKÁCS, 2001) em vez de ser negada ou abstraída, tem que se adaptar à grande transformação histórica em curso, é através da consciência de classe que se pode dimensionar as novas formas de lutas, tão mascaradas pela

globalização, através da desmobilização das classes.

Novamente, o uso das TICs é essencial ao processo de desmobilização das classes, pois lhes falta consciência da sua capacidade de mobilização. Farias (2010), continua a falar sobre a luta de classes na América Latina e diz que:

A luta de classes na sua unidade e na sua diversidade é indispensável na abordagem crítica e revolucionária da sociedade latino-americana contemporânea. Nessa formação semi-industrializada, considerando a especificidade de que conjunto do proletariado vive tanto na cidade, como no campo, sem aliança operário-camponesa, será impossível desencadear um processo revolucionário socialista. Considerando outras especificidades, como afirmou Mandel (1997, p. 386), “esta revolução terá um caráter combinado, devendo ser integradas em todo projeto tendente à conquista do poder pelo proletariado”, as explosões de rebelião, tanto “dos setores empobrecidos pelo atual crescimento econômico”, como dos setores atingidos pelas diversas formas de atentado à dignidade humana (racismo, machismo, etc.). Assim, contra a exploração, a dominação e a humilhação, “a luta pela emancipação humana se escapa cada vez mais do quadro estreito da relação salarial para ocupar diretamente os diversos espaços da opressão” (COUTROT, 2004, p. 78-79), ao invés de se acorrentar no economicismo e na burocratização, para perpetrar um “programa de compromisso” (FARIAS, 2010, p. 33).

Observa-se, portanto, que o advento do novo capitalismo vem acompanhado das transformações decorridas da inserção das TICs, reconfigurando a luta de classes no ciberespaço. Verificar-se-á no próximo capítulo como se procedeu à reforma estatal brasileira e a implantação do e-Gov.

2 As Reformas estatais e o e-Gov brasileiro

Neste capítulo tratamos sobre a reforma do Estado brasileiro, pois, foi através dela que foram reconfigurados os processos burocráticos, após a inserção das TICs no aparelho estatal.

2.1 Apropriação do ciberespaço pelo Aparelho de Estado: uma apropriação para o controle.

Após a inserção das TICs no Estado, com os seus aparelhos devidamente equipados com redes, computadores e sistemas, o serviço público começou a prestar informações e serviços mediados por computadores e redes de comunicação, através da internet.

Muitas rotinas burocráticas passaram a ser executadas eletronicamente. “Isto revoluciona o Estado, portanto, o impacto das TICs no governo e na administração pública é, por conseguinte, revolucionário” (FRISSEN, 1997, p. 147-148), no sentido de transformar suas rotinas. O autor observa que

[...] as TICs e o governo, ou administração pública estão intimamente interligados. A natureza da administração pública explica isto, dado que os seus processos primários sempre foram o processamento de informação e comunicação. (...) A administração pública também estabelece as TICs como *objeto* de regulamentação e de decisão política. (*Ibid.*, p. 148).

Pressionado pela mundialização, o Estado brasileiro informatiza a administração pública, inserindo, computadores, intranet, *e-mail*, *site*, de uma forma desordenada por não possuir uma política consistente para as TICs. Assim, em cada governo adotam-se novas e diferentes tecnologias, porque elas se renovam em uma velocidade extraordinária, tornando difícil acompanhar todas as inovações.

As rotinas mudam para a burocracia e para o cidadão. As informações estão disponíveis na internet, provocando uma mudança na forma de trabalhar e produzir. Mesmo em coisas simples como a comunicação interna de uma empresa, houve mudanças. Hoje o *e-mail* substituiu o memorando e a maioria das correspondências. Porém, um problema é que todo o “tráfego na rede⁴⁵”, como o *e-mail*, entrada em *sites*,

⁴⁵ Termo usado para se referir aos bits que transitam nas linhas de dados dos circuitos de telecomunicação na internet.

conversas em mensageiro instantâneo, qualquer atividade na rede deixa registros nos servidores, que podem ser rastreados, servindo para o controle e a dominação.

Para se obter o controle, é preciso estar informado; para exercer a dominação, é necessário saber comunicar. “É nesse sentido que o uso das TICs e o governo, ou administração pública estão intimamente interligados. A natureza da administração pública explica isto, dado que os seus processos primários sempre foram o processamento de informação e comunicação”. (*Ibid.*).

O aparelho de Estado transformado em uma “corporação” passa a exigir uma burocracia profissionalizada (o que a reforma estava providenciando). Isso gera dentro da burocracia novas formas de exercer o poder, “pois é inerente às formas políticas o exercício de poder da classe dominante e a administração pública também estabelece as TICs como *objeto* de regulamentação e de decisão política”. (*Ibid.*).

Frissen (1997, p. 149-152) elenca algumas tendências que acompanham o desenvolvimento tecnológico, a saber:

Capacidade: que é uma tendência inevitável para sistemas cada vez mais pequenos e poderosos. [...] A capacidade aumenta não apenas em termos de mera quantidade, mas em termos de qualidade. As máquinas desenvolvem capacidades intelectuais e reflexivas, competindo com as pessoas e a respectiva visão do mundo antropocêntrica. As organizações modernas, por conseguinte, vão desenvolver-se em configurações simbióticas humano-máquina.

É só observar que o processamento que um celular possui é muito maior que aquela que os microcomputadores do início dos anos noventa, bem como a capacidade de armazenamento, pois podem guardar terabits em um *notebook*, cujo *HD*⁴⁶ teve seu tamanho reduzido.

Conexões: [...] As habituais limitações em espaço e tempo estão a ser crescentemente ultrapassadas. A internet é o arquétipo da explosão nas tecnologias e nas conexões em rede. Criam-se conexões eletrônicas dentro e entre as organizações. Em certa medida as conexões interorganizacionais ultrapassam as conexões intraorganizacionais. Estas conexões eletrônicas podem tornar-se mais importantes do que as organizações físicas e as unidades organizacionais que interligam. As redes ou as configurações societais e políticas podem efetivamente ser representadas nas redes eletrônicas. O ciberespaço é o espaço “real”. (*Ibid.*, p. 149);

Uma questão da atualidade é que o mundo torna-se fluído (BAUMAN, 1999), tempo e espaço se diluem. As conexões virtuais são tão importantes quanto as reais, são relações que se complementam, uma não exclui a outra.

Integração e acoplamento: A integração de sistemas, media e diferentes tecnologias

⁴⁶ Abreviatura de *Hard Disc*, ou seja, disco rígido onde são armazenadas as informações e os sistemas de um microcomputador.

é outra tendência muito significativa. Acoplamento inteligente de dados, imagens, som e outras sensações tornam possíveis novas aplicações tecnológicas. [...]. Os rastros eletrônicos que as pessoas deixam atrás de si nas suas ações e transações diárias podem ser seguidos e combinados para monitoração e fins disciplinares mas também pode criar perfis de comportamento. (FRISSEN, 1997, p. 149 – 150);

É o que se chama de convergência digital, onde muitas medias se encontram, tudo conectado, é a “internet das coisas - IOT”⁴⁷. É o mundo do controle e da vigilância. Muitos *hackers*⁴⁸ são tão preocupados com essa questão que utilizam em seus *notebooks* e celulares uma fita isolante na frente da *webcam*⁴⁹, pois eles sabem o que se pode fazer ao possuir o conhecimento ao usar essas tecnologias.

Realidade virtual: Uma das tendências mais revolucionárias é a realidade virtual. [...] 'A realidade virtual permite-nos explorar um mundo gerado por computador estando realmente nele' (Sherman e Judkins, 1992, p. 19). A realidade virtual pode ser uma simulação de realidades já existentes, como acontece no 'simulador de voo', ou a criação de uma nova realidade, como nas aplicações de entretenimento. (FRISSEN, 1997, p. 150).

É uma nova realidade que abre muitas novas possibilidades futuras a serem exploradas, como acontece com os programas de simulação de voo, de trânsito, de navegação que existem hoje. O diretor do *facebook*, *Zuckerberg*, em outubro de 2016 demonstrou um aplicativo de realidade virtual, que será lançado, no qual pessoas poderão interagir virtualmente

Aparelhos de rastreamento: De acordo com Zuboff (1998), o aspecto mais fascinante das TICs é a sua capacidade 'informativa'. As TICs suportam ou substituem sempre processos enquanto, ao mesmo tempo, geram informações nestes processos. 'Informativa' por conseguinte é uma espécie de capacidade reflexiva das TICs. Uma rede suporta a comunicação de alguém, mas ao mesmo tempo, registra e monitora esta comunicação. [...]. Esta informação reflexiva suporta depois toda a espécie de novas aplicações e atividades. (*Ibid.*, p. 151);

Essa é uma tendência perigosa, pois ao gerar dados no processamento de informações ou na comunicação de dados, favorece a vigilância e controle, esse contínuo registro de informação é o que é monitorado pelas agências internacionais de segurança (BARONI, 2016).

⁴⁷ A Internet das Coisas (do inglês, *Internet of Things*) é um conceito polêmico, e é uma revolução tecnológica a fim de conectar dispositivos eletrônicos utilizados no dia-a-dia (como aparelhos eletrodomésticos, eletroportáteis, máquinas industriais, meios de transporte, etc) à internet cujo desenvolvimento depende da inovação técnica dinâmica em campos tão importantes como os sensores *wireless*, a inteligência artificial e a nanotecnologia.

⁴⁸ *Hackers* são programadores habilidosos (mas não necessariamente disciplinados). Muitos são jovens, especialmente estudantes (desde nível médio a pós-graduação). Por dedicarem muito tempo a pesquisa e experimentação, *hackers* tendem a ter reduzida atividade social e se encaixar no estereótipo do *nerd*. Suas motivações são muito variadas, incluindo curiosidade, necessidade profissional, vaidade, espírito competitivo, patriotismo, ativismo ou mesmo crime. *Hackers* que usam seu conhecimento para fins ilegais ou prejudiciais são chamados *crackers*.

⁴⁹ Câmera de vídeo em computadores e notebooks que permitem videoconferências.

Implicações organizacionais e políticas: É importante observar que a escala se tornou um *fator* obsoleto para a organização e para o governo. Em vez de economias de escala, tornam-se cruciais as economias de esfera de ação. Com base de dados distribuídas e relacionais já não interessa onde se localiza uma organização ou um nível administrativo. O globo é uma aldeia e a aldeia é global. Isto causa impactos severos na administração pública porque o sistema político ainda está organizado com base no território. A tendência para a 'desterritorialização', produzidas pelas TICs, vai dissimulando a legitimidade de um sistema político que é limitado pelo território e que recebe apoio com base em eleições realizadas num território. (FRISSEN, 1997, p. 151-152)

São essas implicações políticas e organizacionais as quais os Estados deverão se adequar, mudando as formas de relacionamento e de colaboração entre eles, com uma nova realidade de colaboração, mas os Estados continuarão a existir em seus territórios e na aldeia global.

A capacidade, as conexões, a integração e acoplamento, a realidade virtual, os aparelhos de rastreamento; e as implicações nas organizações e políticas, são as tendências que acompanham o desenvolvimento tecnológico, algumas delas implementadas com a reforma de 1995, facilitando-a.

Para o autor, a principal característica das TICs e do seu impacto é a ambiguidade causada por elas. Traz-nos igualdade e desigualdade; violência e paz; pequena e grande escala; o Grande Irmão e a Doce Irmã. (*Ibid.*, p. 147). Ele também afirma que os desenvolvimentos das TICs deviam ser analisados no contexto mais amplo da administração pública e do sistema político (*Ibid.*), pois as tecnologias adotadas dependem das forças políticas, todos querem ter o domínio sobre as informações.

Se pode compreender os desenvolvimentos políticos–administrativos,

[...]como sendo novas concepções de governação e ocorrem em vários domínios políticos. Vou apresentar alguns exemplos: desregulamentação – fazer menos, mais particularmente regras e regulamentos menos pormenorizados e intervencionistas; criação de agências independentes: responsabilizar corpos independentes (privados ou públicos/privados) para implementarem e, por vezes, também desenvolverem políticas públicas; privatização: contratar interna ou externamente *atividades* habitualmente realizadas pelos corpos governamentais; governar à distância: dismantelar políticas e regulamentações intervencionistas e aceitar *autodireção* e *autorregulação* societais em vários domínios políticos; coprodução de políticas: criação de redes políticas de *atores* societais e governamentais para produzir políticas; informatização: usar as TICs para organizar e reorganizar a administração governamental e pública, nos campos do fornecimento de serviços, de decisão política, do debate e da deliberação políticas. (Frissen, 1997, p. 153-154).

Assim, é nos vários domínios que se encontra a base de sustentação das reformas políticas, porque as TICs se tornam o suporte material para todas as mudanças planejadas e implementadas para vigilância e controle do Estado sobre o cidadão. Podemos usar como exemplo, algo relativamente novo, e um exemplo perfeito de controle

da arrecadação do país, o “e-social”. Esse sistema conecta a Receita Federal, a Previdência Social e o Fundo de garantia por tempo de serviço – FGTS, tudo o que se refere ao trabalhador. Por outro lado, fiscaliza o empregador, que ao colocar os dados no sistema alimentando no mínimo três bases do governo. Portanto, maior integração, controle e monitoramento. Esse sistema é utilizado para registro de empregado doméstico e sobre o salário pago, ele calcula todos os impostos a pagar, gerando inclusive o boleto para pagamento, o Documento de Arrecadação da Receita Federal – DARF. Assim, a base de dados da Receita é atualizada, atualizando os dados da Caixa Econômica, o FGTS e a Previdência Social, gerando controle da arrecadação e do trabalho.

O governo se aparelha cada vez mais ao possuir informações dos cidadãos, através desses dados e outros tantos que podemos citar, como câmeras no trânsito e nas ruas, é a vigilância se aprimorando, se pensarmos, vive-se em um *big brother*⁵⁰.

Os desenvolvimentos político-administrativos geram implicações organizacionais e políticas. Frissen (1997) destaca algumas delas, como o reconhecimento das redes em que se apoiam; e, explica que a

[...] sociedade não pode ser compreendida como um sistema dicotômico de hierarquias e mercados, mas deve ser vista como um conjunto complexo de configurações público e privadas/públicas. A ideia básica é que a maior parte destas configurações são em certa medida *autônomas* e não podem ser governadas à maneira burocrática e mecânica, como é tradicional. (Frissen, 1997, p. 155-156)

Para Castells (1999, p. 45), embora o Estado não determine a tecnologia, ele pode sufocar seu desenvolvimento. Por outro lado, ele, pelo poder de intervenção estatal, pode levar a sociedade a um processo acelerado de modernização tecnológica capaz de mudar o destino das economias, do poder militar e, do bem-estar social em poucos anos. Porque,

[...] a habilidade ou inabilidade de as sociedades dominarem a tecnologia e, em especial, aquelas tecnologias que são estrategicamente decisivas em cada período histórico, traça eu destino ao ponto de podermos dizer que, embora não determinem a evolução histórica e a transformação social, a tecnologia (ou a sua falta) incorpora a capacidade de transformação das sociedades, bem como os usos que as sociedades, sempre em um processo conflituoso, decidem dar ao seu potencial tecnológico. (CASTELLS, 1999, p. 45)

A burocracia é transformada, as rotinas mudam com a inserção das TICs, a ideia é que a política se desenvolva no sentido de se transformar numa política de “agentes” em que o governo desempenha um papel mais organizador e processual. (FRISSEN, 1997, p. 156). Assim,

⁵⁰ Na linguagem popular, o termo americano refere-se à vigilância constante através de monitoração de câmeras, nome recebido devido ao livro de George Orwell, 1984.

Podemos vir a testemunhar um desenvolvimento do sistema político que seja relativamente indiferente aos conteúdos políticos, mas normativo em relação às qualidades de direção social e às condições sob as quais esta tem lugar, e esta codifica o consenso socialmente cristalizado. A política torna-se então uma questão de estilo – pode ser considerada uma “gramática” para a tomada de decisão societal. (WHITE e MCSWAIN, 1990, p. 52-53)

Esta ideia não é tão apologética quanto parece. O autor se refere a uma outra realidade, a da Holanda, ele aborda exatamente a relação entre os desenvolvimentos das TICs e os desenvolvimentos políticos-administrativos.

Muitas são as mudanças no Estado, Frissen (1997) elenca semelhanças e diferenças nos desenvolvimentos das TICs e nos desenvolvimentos políticos-administrativos, relacionados a elas, a saber: *horizontalização, desterritorialização, virtualização, reestruturação, ambições,*

HORIZONTALIZAÇÃO - Devido à acrescida e crescente capacidade do hardware e *software* das TICs e devido à difusão e sofisticação das infraestruturas de comunicação, **estão a processar-se mudanças significativas nas estruturas organizacionais e no seu funcionamento.** A organização hierárquica, burocrática, verticalmente integrada sob uma autoridade unidimensional, está a perder sentido, porque unidades independentes no seio da organização estão a melhorar a capacidade do equipamento das TICs. Graças a redes de conexões elas podem comunicar horizontalmente com unidades situadas fora da organização. Paralelamente, as TICs facilitam a divisão das organizações, os contatos fora da unidade, a criação de agências independentes. Tudo isto resulta em configurações organizacionais tipo rede. (FRISSEN, 1997, p. 158 – grifo nosso)

O uso das TICs muda significativamente as estruturas organizacionais, pela mudança de paradigmas, a burocracia consegue controlar seus processos sem papel, os registros são virtuais. É a reconfiguração da burocracia e seus instrumentos burocráticos, trazendo assim novas formas de organização. O caráter de rede da sociedade, que sempre foi uma realidade empírica, é agora venerado, política e eletronicamente. O projeto piramidal do sistema político já não é adequado para tal (KUYPERS *et al.*, 1993, p. 54). Discordamos de Frissen (1997) nessa questão de não ter sentido a autoridade unidimensional, pois, isso eliminaria as lutas de classes que são o motor da sociedade e não por inserir as TICs no Estado que não teria mais aquela autoridade. O autor possui uma visão positivista e apologética dessas tecnologias, fetichizando a relação entre Estado, burocracia e TICs.

DESTERRITORIALIZAÇÃO - Os desenvolvimentos tecnológicos tornam o mundo inteiro acessível *on-line* num computador portátil. Isso significa que o tempo e o espaço são cada vez menos limitadores e assim, tornam-se fatores irrelevantes. (...) Com efeito, as organizações funcionam com um curso específico de tempo para um território específico (Frissen, 1997, p. 159).

A questão de tempo e espaço (HARVEY, 1989) é uma das características mais marcantes da atualidade. Assim, com as TICs,

As mudanças na administração pública têm muitas vezes a finalidade de melhorar a coordenação no espaço e no tempo. (...) A reorganização das estruturas governamentais através da descentralização e da regionalização é um esforço para adaptar a administração pública à escala a que ocorrem os problemas. (*Ibid.*).

Porém, é difícil para o Estado adaptar suas estruturas, pois elas são rígidas e possuem um ritmo próprio, tanto que com a reforma preferiram terceirizar os serviços do Estado, a ter que reconfigurá-los. Assim,

Os desenvolvimentos tecnológicos, [...] conduzem à desterritorialização, porque nem o espaço nem o tempo colocam condicionalismos significativos. Além disso, as aplicações das TICs disponíveis facilitam a organização do fornecimento de informação e da comunicação de forma quase independente dos padrões existentes e das estruturas da administração pública. (Frissen, 1997, p. 159).

O uso das TICs muda a percepção do tempo e do espaço (HARVEY, 1989), a política acompanha a mudança, as barreiras espaciais e temporais são derrubadas, do entretenimento à telecirurgia, 24 horas *on-line*. Surgem novas formas de construção do espaço (LEFEVBRE, 1991), com novas formas de organização do poder, onde o capital se apropria tanto da capacidade de armazenamento, quanto do processamento da informação.

VIRTUALIZAÇÃO - Não há dúvida que a realidade virtual vai acabar por entrar na administração pública. [...] Mas uso o conceito de virtualização como metáfora para as implicações político-administrativas das TICs. Estas implicações são as seguintes: a tecnologia terá cada vez maior capacidade em simular a realidade existente por meio da integração das tecnologias e dos media; a tecnologia terá maior capacidade para criar novas realidades através desta mesma integração; como em muitos domínios o homem e a máquina se tornaram, como acontecia, unidades simbióticas, realidades tecnologicamente simuladas e criadas tornam-se mais realistas nas percepções dos indivíduos, grupos e organizações. A integração das tecnologias e os media torna as distâncias: no espaço e no tempo cada vez mais relativa são possíveis conexões "*on-line*" a longa distância, de maneira que simultaneidade e a proximidade são cada vez menos condicionadas; por conseguinte, a experiência de um território limitado em que se pode agir e comunicar torna-se irrelevante; as relações e as ações de comunicação podem, portanto, ser organizadas na base do nível pretendido de escala e alcance, da participação pretendida e do fornecimento de informação pretendido. (FRISSEN, 1997, p. 159-160).

O uso das TICs permite cada vez mais a utilização de simulação da realidade no espaço virtual. Assim, esta tecnologia está sendo incorporada em treinamento de pilotos, soldados, policiais, entre outras. O homem e a máquina em transformação, conectados, ampliando a dimensão do presente, para todo mundo *on-line*, esta conexão ultrapassa as extensões físicas do *ciborgue* (esse tema será melhor detalhado no Capítulo 4), tornando, por exemplo, o celular uma extensão da memória.

REESTRUTURAÇÃO - Estes desenvolvimentos tecnológicos facilitam a reestruturação das estruturas e processos já existentes na administração pública. Refiro-me à prática do *Business Process Redesign* do mundo das empresas (DAVENPORT, 1993). Em vez de usar, as TICs para automatizar a organização já existente sem a mudar no fundamental – que foi prática dominante durante décadas – a tecnologia disponível facilita a reestruturação. Alguns afirmam que ela é forçosa. A reestruturação não é só uma possibilidade como uma necessidade. (FRISSEN, 1997, p. 160-161)

A inserção tecnológica tem como consequência a reestruturação dos processos, a partir da implantação das TICs, os processos não permanecem os mesmos, pois o modo do trabalho muda com o uso da tecnologia e há um incremento nas questões de controle e de vigilância. Essas mudanças criam a necessidade dos trabalhadores se adaptarem às novas tecnologias e rotinas reconfiguradas.

AMBIÇÕES - Não obstante todos os desenvolvimentos para padrões não-hierárquicos, não burocráticos; horizontais, em rede da administração pública, induzidos pelas TICs, há dados muito fortes que apontam exatamente ao contrário. A disponibilidade das TICs é um incentivo muito sério para as ambições clássicas da direção. Ela contribui para o que Beninger (1986) chama de “revolução do controlo”. A vigilância burocrática é facilitada numa escala desconhecida através de comparações por computadores, estabelecimento de perfis, e toda espécie de dispositivos de rastreamento. (*Ibid.*, p. 161).

As ambições se referem à direção, ao poder, e revelam-se com muita intensidade para controle, vigilância e rastreamento, pois:

As limitações clássicas à burocracia em termos físicos, cognitivos, políticos e sociais parece que foram ultrapassadas pelo uso das TICs. A informatização cria uma arquitetura informacional que substitui o controlo e a coordenação burocráticos. Em vez de uma burocracia, assistimos o nascimento de uma “infocracia” (ZUURMOND, 1994 *apud*. FRISSEN, 1997, p. 161-162).

E nesta *infocracia*⁵¹ o poder estará nas mãos de quem conseguir acessar e processar o maior número de informações, o modo de procedimento da burocracia no *ciberespaço* se reconfigura e faz com que os trabalhadores se adequem a essas novas rotinas. Nessa *infocracia*, surgem novas personificações que chegam com *habilidades digitais* desenvolvidas, que chamamos de *ciberburocratas*, entraremos em detalhes no Capítulo 4, estes têm maiores implicações humanas que aqueles, pois não se trata apenas da informação, mas de toda uma nova sociedade, a *cibercultura*. Observa-se as particularidades dessas situações concretas, percebendo que:

[...] o desenvolvimento de uma nação historicamente atrasada leva, necessariamente, a uma combinação original das diversas fases do processo histórico. O orbe descrito assume no seu conjunto um caráter irregular, complexo, combinado” (TROTSKY, 1977, p. 41, tomo 1)

Assim, por estarmos em uma “nação historicamente atrasada”, temos um

⁵¹ Categoria burocrática utilizada por Frissen (1997)

desenvolvimento complexo, com um “caráter irregular, complexo e combinado”, assim observa-se na burocracia brasileira, no que concerne a suas relações de poder do tipo clientelista, em todos os tipos, seja, *G2C*, *G2E*, *G2B* e *G2G* (OEA, 2008). Exemplifica-se: nas relações *G2C*, a bolsa família, é o maior exemplo, pois deveria existir um programa conjunto que promovesse a emancipação do cidadão, para que ele pudesse ser independente do Estado, isso aconteceria se em paralelo existisse um programa que o levasse a emancipação. Nas relações *G2E*, a relação de subordinação se dá através das relações de poder na dicotomia empregador/empregado, e nas “microrrelações de poder” construídas dentro da burocracia; nas relações *G2B*, nota-se que há uma inversão de poder, pois o mercado influencia o governo, e com a política de Estado de parcerias e terceirizações, esta influência aumenta significativamente, pois cria-se uma interdependência entre Estado e mercado. Na relação *G2G*, estamos subordinados à política externa ditada pelos países centrais, podendo promover uma reforma estatal.

O ciberespaço, concretiza na sociedade a ideia surreal da pós-modernidade, com sua fragmentação, suas ambiguidades, suas virtualidades, pois, “enquanto a modernização pode ser encarada como um processo relativamente linear de diferenciação, a pós-modernização – um termo introduzido por Crook *et al.* (1992) – representa uma mudança para a de-diferenciação ou fragmentação”. (FRISSEN, 1997, p. 162). Para este autor, a “fragmentação conduzirá a uma emancipação da organização burocrática – para lá do controle centralizado”. [...] (*Ibid.* p. 163), pois assim,

As normas e valores do mercado e as normas e valores dos sistemas sociais autônomos e indivíduos substituem as normas e os valores burocráticos. A normalização e a formalização ainda são tecnicamente exigidas, mas cada vez mais formam condições para a flexibilidade, a criatividade e a autonomia.

A fragmentação é possível pelas condições concretas que as TICs proporcionam, uma empresa pode funcionar com espaços físicos reduzidos e mesmo assim, atuar mundialmente e tendo seus empregados trabalhando em suas casas, *homeoffice*, portanto ela muda a concepção de espaço.

Ao se falar de espaço, se pensa também no tempo, esta é a virtualidade trazida pelas TICs, ela afeta o espaço e o tempo que se tornaram “cada vez menos significativos como fatores organizacionais” (*Ibid.*), pois

Deste modo contribuem para o progresso da modernização da 'compreensão do espaço e do tempo' (HARVEY, 1989). Mas como implica a aceleração do tempo e a diminuição do espaço, culturalmente há uma 'tendência para privilegiar a espacialização do tempo (Ser) sobre a aniquilação do espaço sobre o tempo (Tornar-se)' (HARVEY, 1989, p. 273). Isto põe o progresso em perspectiva, o que é muito característico como conceito de modernização. O local, o especial, o específico, podem ser sempre organizados e renovados. [...] A virtualização afeta

padrões de sentido. (FRISSEN, 1997, p. 163-164).

Mas a virtualidade não transforma o sistema capitalista – em certa medida, o apoia. O uso das TICs se tornou fundamental aos militares, como mostrou a Guerra do Golfo, quando foram usadas para bombardear as tropas inimigas verificando onde estavam, através do uso de GPS e do uso de equipamentos de visão noturna que deram vantagens ao exército americano.

Todas essas novas conjecturas causam um impacto na legitimidade tradicional do padrão organizacional das políticas e da administração pública. (FRISSEN, 1997, p. 164). Os padrões se tornam mundiais, é o global invadindo o local, reconfigurando-o. E os desenvolvimentos das TICs anteriormente falados, contribuem para uma continua fragmentação das relações entre a administração pública, a política e a sociedade (*Ibid.*), no entanto, o

Essencial para a política e para a administração pública é que através das TICs e de alguns aspectos transformadores das novas concepções de *direção*, a noção de um mundo monocêntrico desaparece. (...) O *Homus politicus*, o *citoyen*⁵² já não é o ator dominante. Os sistemas estão a tornasse cada vez mais inteligentes e a um ritmo crescente são melhores em várias coisas. As TICs, sendo uma tecnologia intelectual, têm implicações de longo alcance para nossas noções de autonomia, soberania e autodeterminação. A realidade é o resultado inesperado de decisões cada vez mais tomadas pelas máquinas. E o indivíduo no ciberespaço está fragmentado em bases de dados. Como resultado desta fragmentação, o indivíduo como entidade significativa torna-se descentrado e multiplicado (POSTER, 1990, p. 7). Tornamo-nos pós-modernos. [...] O núcleo da política, portanto, pode tornar-se uma estética de estilos, para serem levadas a cabo em diversos fragmentos da vida pública e privada. (FRISSEN, 1997, p. 164).

Moulier-Boutang (2003, p. 135-159), ao falar sobre as "*mutações do trabalho assalariado*" elaborou um capítulo sobre a "*terceira transição do capitalismo*", cuja marca é o *êxodo do trabalho* e as *externalidades* (da moeda, do Estado, etc.). É a ideia destas externalidades que possibilitam a fragmentação, a virtualização e a ambiguidade neste novo capitalismo, em que o Estado se adapta às novas tecnologias. Porque,

De acordo com Mokyr, parece que o fator determinante do conservadorismo tecnológico eram os temores dos governantes pelos impactos potencialmente destrutivos da transformação tecnológica sobre a estabilidade social. Inúmeras forças eram contrárias à difusão da tecnologia na China, como em outras sociedades, particularmente as guildas urbanas. Os burocratas satisfeitos com o *status quo* preocupavam-se com a possibilidade de desencadeamento de conflitos sociais, que poderiam unir-se a outras fontes latentes de oposição em uma sociedade mantida sob controle por muitos séculos. [...] O que importa à nossa pesquisa são dois ensinamentos dessa experiência fundamental da interrupção do desenvolvimento tecnológico: de um lado, o Estado pode ser, e sempre foi ao longo da história, na China e em outros países, a principal fonte de inovação tecnológica; de outro, exatamente por isso, quando o Estado se afasta totalmente seus interesses do desenvolvimento tecnológico ou se torna incapaz de promovê-lo sob novas condições, um modelo estatística de inovação leva à estagnação por causa da esterilização da energia inovadora autônoma da sociedade para criar e aplicar

⁵² Em francês, original.

tecnologia. [...] a mesma cultura pode induzir trajetórias tecnológicas muito diferentes, dependendo do padrão de relacionamentos entre Estado e sociedade. (CASTELS, 1999, p. 47).

Assim, é essencial ter um Estado que se preocupe com a questão tecnológica, pois é a partir dele que a ciência e a tecnologia são desenvolvidas no país, sem seu apoio elas se estagnam, principalmente em países periféricos. Pois,

[...] o Estado assumiu um caráter cada vez mais repressivo e as classes dominantes, na maioria dos países, implementaram política cada vez mais distantes dos interesses populares. Deram forma a um desenvolvimento capitalista 'periférico' adotando um modelo de crescimento baseado na réplica – ou na caricatura – dos modelos de consumo e de industrialização dos países centrais (FARIAS, 2000, p. 83).

Esta característica dos modelos centrais leva à dependência tecnológica, ao controle e vigilância dos países centrais sobre os periféricos. Apesar de muitas habilidades terem sido destruídas pelo sistema industrial, novas especialidades foram simultaneamente criadas. No Fordismo, engenheiros, burocratas, professores e outros profissionais formavam uma camada intermediária entre a gerência e o trabalhador (ELGER, 1979 *apud* BARBROOK, 2001, não paginado). Ao invés de lutarem por igualdade social, eles sonhavam em fundar uma nova aristocracia: a tecnocracia. (BARBROOK, 2001, não paginado).

2.2 As Reformas estatais e o ciberespaço: força e eficiência para dominar.

Em agosto de 1995, foi encaminhado ao Congresso Nacional o Projeto de Emenda Constitucional nº 173 que tratava sobre a reforma do Estado brasileiro. Uma das principais ideias da reforma era profissionalizar a burocracia, de modo que esta trabalhasse como uma empresa privada. Outra importante meta do governo Fernando Henrique Cardoso - FHC era a implantação massificada de tecnologia na máquina estatal. Estas duas ideias iriam transformar a burocracia brasileira.

Como presidente eleito, ele estava amparado pela popularidade e legitimidade que as urnas lhe conferiram, “o novo Presidente inicia o seu governo organizando uma ampla reforma nas políticas e nos aparelhos do Estado pretendendo reduzir o 'custo Brasil', solucionar a crise da economia brasileira e garantir as condições de inserção do país na economia globalizada” (GOMES SILVA, 2001, p. 3).

Sob a influência neoliberal, o Estado implementa a reforma da administração pública brasileira, caracterizada pelos próprios implementadores, como uma reforma gerencial que buscava a profissionalização da burocracia, assim,

Em 1995 teve início no Brasil a Reforma da Gestão Pública ou reforma gerencial do Estado com a publicação, nesse ano, do Plano Diretor da Reforma do Estado e o envio para o Congresso Nacional da emenda da administração pública que se transformaria, em 1998, na Emenda 19. (...) O objetivo da Reforma da Gestão Pública de 1995 é contribuir para a formação no Brasil de um aparelho de Estado forte e eficiente. Ela compreende três dimensões: a) uma dimensão institucional-legal, voltada à descentralização da estrutura organizacional do aparelho do Estado através da criação de novos formatos organizacionais, como as agências executivas, regulatórias, e as organizações sociais; b) uma dimensão gestão, definida pela maior autonomia e a introdução de três novas formas de responsabilização dos gestores – a administração por resultados, a competição administrada por excelência, e o controle social – em substituição parcial dos regulamentos rígidos, da supervisão e da auditoria, que caracterizam a administração burocrática; e c) uma dimensão cultural, de mudança de mentalidade, visando passar da desconfiança generalizada que caracteriza a administração burocrática para uma confiança maior, ainda que limitada, própria da administração gerencial. (BRESSER PEREIRA, 199-, não paginado).

A dimensão institucional legal irá criar novos formatos de governo, e um deles é a sua reificação como o governo eletrônico, que se torna uma tendência mundial nos anos 1990, complementando às reconfigurações advindas com as TICs. Segundo Villatoro & Silva (2005, p. 23) as reformas “num sentido amplo, incluem todas as aplicações das novas TICs para promover o desenvolvimento econômico, social e cultural. Nesta análise, entende-se por e-governo a utilização das TICs para proporcionar informação e serviços do governo aos cidadãos”, e estas deverão cumprir os seguintes objetivos:

a) melhorar os serviços públicos entregues as pessoas, incluindo a automatização dos processos de coordenação, planejamento, execução e controle e a digitalização e integração dos sistemas de informação da administração pública; b) aumentar a eficiência e a eficácia da gestão pública, com uma infraestrutura que permita outorgar serviços com redução de tempo e máximo acesso; c) estimular a transparência das ações governamentais, dando maior visibilidade a processos de interesse público como licitações públicas e projetos de lei; e, d) promover a participação cidadã, permitindo o acesso aos cidadãos a prestação de contas e gerando espaços para a expressão de suas opiniões. (VILLATORO & SILVA, 2005, p. 23)

A reforma implementou a ideia de que na dimensão da administração obtenha-se uma maior autonomia, criando uma forma de avaliação da gestão pública, mesurando-a por valores empresariais, fazendo a administração pública iniciar uma gestão profissional, baseada em um planejamento estratégico, com indicadores e metas, profissionalizando assim, a burocracia estatal. Assim, a administração pública moderna transforma-se em um Estado empresa, idealizado pela reforma estatal.

A dimensão cultural deveria promover uma mudança de mentalidade, numa tentativa de aproximar a mentalidade da administração pública à administração empresarial. Mas sabe-se que esta é a mais difícil tarefa, pois se trata de um problema cultural e são necessárias algumas décadas para que se altere uma cultura. Nesta dimensão também se inclui a mudança ideológica, em que o Estado deixa de ser um

provedor de benefícios sociais, para se dedicar às funções de controlador e mediador entre mercado e sociedade.

Um dos princípios fundamentais da Reforma é que o Estado só deve executar as atividades exclusivas de Estado, destacam-se entre elas: legislar, regular, julgar, policiar, fiscalizar, definir políticas públicas e fomentá-las; as quais deverão ser executadas por secretarias ou departamentos do Estado. Terceirizam-se serviços que não são exclusivos, como: educação e saúde, para organizações não governamentais e estabelece fiscalizações neles através de agências, e outros serviços são terceirizados para empresas privadas, como a privatização de rodovias.

Assim, o Estado deveria conseguir manter a fiscalização e a regulação por meio de agências, e outros serviços, executados por organizações sociais. Esses serviços seriam fiscalizados com o uso das Tecnologias da Informação e Comunicação – TICs. Realizaria um cadastro dos serviços e dos prestadores para assim melhor distribuir e fiscalizar.

A informática pública foi introduzida no país a partir de 1964, com a fundação do SERPRO, o Estado Brasileiro era uma ditadura militar, nessa época os computadores não eram conectados à internet, ela ainda não existia, o foco era o processamento de dados. Na década de 1970, foram criadas a *Telebras*⁵³ e a *Dataprev*. Mas é a partir dos anos 1990 – que as TICs (como a conhecemos hoje) começaram a serem inseridas na maioria dos procedimentos do Estado, primeiro com computadores em redes internas e depois conectados à internet. Hoje, não se imagina um computador sem conexão com a internet.

O uso dos celulares, tipo *smartphones* solidificaram-se, é a construção de uma nova realidade, cheia de possibilidades com a conectividade oferecida pelas TICs na palma da mão. Todas estas transformações se deram com o fim do Estado-providência e a implantação de uma reforma estatal que garantiria a governabilidade. Assim, pode considerar que neste processo se reconhecem dois momentos,

O primeiro, corresponde ao período de ofensiva do neoliberalismo até o início da década de 90, em que o Estado é considerado irreformável, ou seja, “é inerentemente ineficaz, parasitário e predador, por isso a única reforma possível e legítima consiste em reduzir o Estado ao mínimo necessário, ao funcionamento do mercado” (SANTOS, 1998, p. 10).

Com o Estado adotando políticas neoliberais, implementam-se aquelas que afetam diretamente a burocracia, iniciando uma campanha de sua desqualificação, tendo como consequência esperada a redução dos quadros de pessoal estatal. Pode-se exemplificar, com a empresa de processamento de dados Dataprev, que no início da década de 1990 tinha mais de 7000 empregados e no final da mesma década, passou a

⁵³ Provedor de infraestrutura e acesso à internet para o governo federal - Fundação: 1972

contar com pouco mais de 3000, seu objeto é prestar serviços de informática para a Previdência Social, é uma das empresas de serviço é a Informática Pública – IP. Para Bresser, o:

[...] Brasil, ao iniciar em 1995 sua reforma da gestão pública, foi o primeiro país em desenvolvimento que tomou essa iniciativa, menos de dez anos depois que Inglaterra, Austrália e Nova Zelândia iniciaram suas reformas. Desde então a Reforma da Gestão Pública de 1995 vem avançando no país, principalmente ao nível dos estados e municípios. Como a reforma da gestão pública é historicamente a segunda reforma administrativa relevante do Estado moderno, mais cedo ou mais tarde ela ocorrerá em todos os países. E, uma vez iniciada, não há alternativa senão prosseguir-la (Bresser Pereira, 199-, não paginado).

Toda reforma tem por objetivo melhorar, pelo menos do ponto de vista de quem a apoia, assim a Reforma da Gestão Pública de 1995 tinha como seu objetivo “a formação de um aparelho de Estado forte e eficiente no Brasil” (Bresser Pereira, 199-, não paginado), para conseguir este Estado forte foi necessário privatizar empresas públicas, não realizar concurso e promover o enxugamento da burocracia. Ela “procurou não subestimar os elementos patrimonialistas e clientelistas que ainda existem no Brasil, porém, não se preocupou exclusivamente com eles” (*Ibid.*), não os subestimou, mas não conseguiu eliminá-los, pois esses são alguns comportamentos inerentes à cultura da sociedade brasileira, para o Bresser (199-, não paginado) “ela tratou de dar um passo adiante e tornar o Estado mais eficiente e mais moderno”.

Segundo Santos (1998, p. 8)

[...] ao analisar o processo de reforma do Estado encaminhado pelos mais diversos países, aponta que a destruição da articulação entre as estratégias de acumulação, confiança e hegemonia, presente no Estado-providência, fortalece a estratégia da acumulação visto que o Estado se compromete agora a gerir e a legitimar, no espaço nacional, as exigências do capitalismo global, no sentido de submeter todas as interdependências à lógica mercantil (...) o capitalismo global e seu braço político, o Consenso de Washington, desestruturaram os espaços nacionais de conflito e negociação, minaram a capacidade financeira e reguladora do Estado, ao mesmo tempo que aumentaram a escala e a frequência dos riscos até uma e outra ultrapassarem os limiares de uma gestão nacional viável.

A autora, ainda nos fala que “como toda a desregulamentação envolve regulamentação, o Estado, paradoxalmente, tem de intervir para deixar de intervir” (SANTOS, 1998, p. 11). Portanto, o Estado se modifica, e o suporte para a reforma administrativa-gerencial são as TICs, pois elas permitem um melhor acompanhamento dos processos. Sendo assim, quanto mais a tecnologia se insere na administração pública, maior a possibilidade de vigilância e controle do pessoal do Estado (POULANTZAS, 1991), da burocracia.

Segundo Sousa (2005, p. 5), com “a ressurgência da lógica liberal nesse novo contexto capitalista, a economia de mercado e seu discurso passam a ser a referência

ético-filosófica predominante da ação coletiva”. Assim, o Estado começa a terceirizar as ações que entende não ser seu serviço. Tal se dá com empresas, instituições, ONGs, que são escolhidas por editais, com critérios pré-definidos pelo Estado, assim, acaba por imprimir a ideologia neoliberal, porque foi,

Introduzida nos chamados domínios públicos (estes entendidos como os espaços que se encontram sob o controle da burocracia estatal), passa-se, então, a adotar, ali, a linguagem dos contratos, da competição, da escolha, mudando-se a função do Estado, de provedor a comprador de serviços. (SOUSA, 2005, p. 5).

Nas práticas de gestão das políticas públicas se verifica que mesmo o Estado delegando algumas funções para outros, não consegue “deslocar o poder de deliberação e de gestão para a comunidade” (SOUSA, 2005, p. 8). A autora acredita ainda que a motivação para esse modelo de gestão foi “adequar o país às mudanças impostas pelo novo paradigma produtivo e tecnológico em desenvolvimento e não responder às demandas por democracia participativa”. (*Ibid.*). Portanto,

Em consonância com essa afirmação, pode-se observar que a referida Reforma - que inclui em seu projeto: ajustamento fiscal, reformas econômicas, reforma da previdência social, inovação dos instrumentos de política social e reforma do próprio aparelho de Estado - pauta-se pelo retorno de uma ética antipúblico como princípio de justiça, com a utilização de três argumentos regressivos: a ética da solidariedade na repartição social de riscos e benefícios estaria sendo destruída internacionalmente, com a expansão da lógica da racionalidade individual; os direitos sociais previstos na Constituição de 1988 exigiriam ampliação crescente dos gastos públicos em condições de desequilíbrio orçamentário, o que ocasionaria declínio do investimento, inflação e desemprego; a supressão de riscos sociais e o nivelamento artificial de pessoas desiguais, através de medidas de redistribuição, feririam a ética do trabalho, comprometendo os mecanismos de mercado. (SOUSA, 2005, p. 8)

A reforma do Estado brasileiro, possuindo o que a autora chamou de “ética antipúblico”, leva à minimização do Estado. Essa época foi crítica para as empresas de TICs estatais que sofreram com a políticas de Programas de Demissão Voluntária – PDV, e com falta de investimentos, pois a ideia era desacreditá-las para extingui-las. A reforma tem como marco institucional a criação do Ministério da Administração e Reforma do Estado – MARE e a elaboração do Plano Diretor da Reforma do Aparelho de Estado, através dos quais se impôs as mudanças. Para Bresser:

“[...] a partir dos anos 70, porém, face ao seu crescimento distorcido e ao processo da globalização, o Estado entrou em crise e se transformou na principal causa da redução das taxas de crescimento econômico, da elevação das taxas de desemprego e do aumento da taxa de inflação que, desde então, ocorreram em todo o mundo. [...] está Grande Crise teve como causa fundamental a crise do Estado - uma crise fiscal do Estado, uma crise do modo de intervenção do Estado no econômico e no social, e uma crise da forma burocrática de administrar o Estado” (Bresser Pereira, 1998, p. 49).

Foi a partir dos anos 1970, que o conflito capital X trabalho se intensificou ao

invés de ser resolvido, “como era esperado pelos defensores da ala predominante da corrente socialdemocrata” (SOUSA, 2005, p. 4), assim diferentemente do desejado, ele assumiu outra forma com o aumento da mobilidade geográfica do capital e o florescimento dos mercados financeiros, fortalecidos com o uso das TICs. Segundo a autora:

Verifica-se uma crise no contexto do capitalismo, ao mesmo tempo, econômica, política e ideológica: tanto há uma redução drástica do crescimento econômico, com desemprego e diminuição do fundo público, como passam a ser desacreditados os tradicionais mecanismos de participação e o princípio ideológico que dá suporte a esse paradigma: atingir a *Welfare Society*, pela via de reforma. (SOUSA, 2005, p. 4).

Neste cenário da crise do capitalismo e da comunhão das políticas neoliberais, a reforma do Estado, segundo Bresser (1998, p. 58), serviria para realizar a:

[...] recuperação da poupança pública e superação da crise fiscal; redefinição das formas de intervenção no econômico e no social através da contratação de organizações públicas não estatais para executar os serviços de educação, saúde e cultura; e reforma administrativa pública com a implantação de uma administração pública gerencial.

Assim, o Estado transferiu a responsabilidade de serviços essenciais como educação, saúde e cultura, para outras instâncias públicas, unidades da federação e municípios, o que promoveu uma hierarquização e diferenciação entre os estados do país, criando um processo de descentralização vertical. Hoje, em uma cidade se tem um ensino de qualidade porque o prefeito, que possui um mandato de quatro anos, é comprometido com o setor, caso contrário não há o menor interesse na educação.

A proposta do Ministério da Administração e Reforma do Estado – MARE, era que:

[...] o Estado social-liberal 'detém esse poder de legislar e punir, de tributar e realizar transferências de recursos para assegurar a ordem interna - ou seja, garantir a propriedade dos contratos -, defender o país contra o inimigo externo, e promover o desenvolvimento econômico e social' (Bresser Pereira, 1997, p. 17)

Quanto ao Estado, o que está em crise é a sua capacidade de implementar políticas de proteção social, enquanto permanece o seu caráter classista (GOMES SILVA, 2001, p. 36), pois o estado neoliberal não prioriza a proteção social, mas o capital. O próprio Bresser Pereira (1997, p. 58), diz que “Reforma que significa transitar de um Estado que promove diretamente o desenvolvimento econômico e social para um Estado que atue como regulador e facilitador ou financiador a fundo perdido desse desenvolvimento”. Para isso ele “mantém seus respectivos instrumentos de poder e repressão, intervindo, na condição de agente privilegiado, no processo de acumulação

nacional e supranacional” (GOMES SILVA, 2001, p. 36).

Esse Estado com seus privilégios procura conciliar “a estratégia da legitimação com a estratégia da acumulação, e nesse processo o terceiro setor vem assumindo um papel importante” (*Ibid.*), ao assumir algumas responsabilidades que eram do Estado, no que se refere a implantação de políticas públicas e acaba por ser instrumento de legitimação deste.

Perdeu-se, assim, a esperança de uma reforma capitalista sintonizada com as necessidades sociais pois “os processos de estagnação, inflação acelerada e desemprego progressivo que articulados se intensificam, [...], nos países da periferia, eles acabaram [...] por demolir as expectativas de uma reforma capitalista que associasse crescimento com distribuição equitativa” (SOUSA, 2005, p. 4). E com isto, foram mantidas “as desigualdades, como até as acirraram, sobretudo no que diz respeito à relação existente entre blocos de países” (*Ibid.*).

Segundo a autora (*Ibid.*, p. 6), “os projetistas da Reforma, também defendem a incorporação da sociedade civil nos processos de planejamento, gestão e avaliação das políticas públicas”, para que assim possam ter suas políticas legitimadas, muitas vezes pelos próprios beneficiários, bem como garante desta forma a participação da sociedade civil em conselhos que foram criados para gerir essas políticas. A “participação [dela na política] apresenta-se através de dois movimentos principais que, na prática, muitas vezes se confundem: a parceria e a compra de serviços, mesmo que apareçam como duas estratégias participacionistas teoricamente contrapostas” (*Ibid.*), devido a ambas poderem prestar o mesmo tipo de serviço ao Estado. Porém, existe uma diferença de forma de articulação, assim no caso da parceria,

[...] aconteceria, de fato, uma articulação de 'semelhantes', em termos da possibilidade de acesso, do grau de autonomia e do nível de informações sobre a temática em pauta. No caso dos contratos, uma das partes definiria os caminhos a serem trilhados pela sua condição de detentora do saber e do poder de manusear os recursos disponíveis. (SOUSA, 2005, p. 6).

A Reforma realizou um “processo de descentralização vertical [que se] apresenta, na prática, como contraponto à proposta oficial, [de] três tendências visíveis” (*Ibid.*, p. 7). A primeira tendência tem seu suporte histórico no sentido da centralização, Lobo (1989), em relação a essa tendência é a “forma prefeiturização, em que a administração municipal, em nome da municipalização, assume as prerrogativas de movimentos e agências sociais na operacionalização das políticas públicas” (SOUSA, 2005, p. 7). A segunda tendência, se refere às tentativas de descongestionamento da administração central, principalmente em momentos de crise social. O que ocorre é que, segundo autora há uma “multiplicação de órgãos periféricos, sem uma incidência efetiva

no poder de decisão e, em nome da descentralização há, de fato, uma desconcentração” (*Ibid.*). Portanto, é uma descentralização sem definição da direção a ser tomada e sem um modelo de tomada de decisão”, para Lobo (1989), isto ocorre “porque sua natureza administrativa não afeta estruturas já consolidadas, o que a torna mais assimilável pelos setores dirigentes”. A terceira e última tendência,

[...] é a perspectiva descentralizadora que revela claramente os novos arranjos sociais orquestrados no atual contexto de reestruturação do capitalismo. Explicitamente privatista ela incide sobre as gestões públicas dos diferentes estados subnacionais e se sustenta, como já referido, no paradigma mercadológico que se institui na esteira da criação de uma subjetividade antipúblico. (SOUSA, 2005, p. 7).

Segundo a autora, hoje tem sido incorporada, de fato, no contexto das políticas públicas brasileiras a perspectiva “da defesa do mercado como instância privilegiada para o exercício da justiça, numa crítica sistemática à burocracia, que ela é ineficiente e lenta reduziria a qualidade dos serviços e o potencial dos sujeitos sociais nela envolvidos” (SOUSA, 2005, p. 7), criando na coletividade uma má impressão da burocracia, sendo assim resta a “redução do tamanho do Estado ao mínimo essencial.” (*Ibid.*). Por isso,

[...] é que a alternativa 'ao modelo burocrático' apontada na proposta da Reforma é o modelo gerencial inspirado na administração de empresas. Este emerge na segunda metade do século XX, tem como orientação predominante os valores da eficiência e apresenta entre suas principais características a definição clara de objetivos; a garantia de autonomia ao administrador; a cobrança e controle dos resultados; além da competição administrada no interior do próprio aparelho de Estado. (SOUSA, 2005, p. 7).

Estes dois grupos, comunitaristas e privatistas,⁵⁴ do cenário político brasileiro, têm em comum, segundo Stein (1999, p. 31), “o fato de ambos apontarem a descentralização como forma de viabilizar o controle das instituições governamentais e dos recursos públicos pelos cidadãos [...] um governo local com suporte na participação social”. A ideia desses grupos é que estando próximo do local de execução dos serviços, seria mais fácil controlar e opinar nas decisões governamentais, o que de acordo com Sousa (2005, p. 3) “levaria a sociedade organizada a embrenhar-se no interior do governo interferindo, de fato, nas políticas públicas”, os conselhos são um bom exemplo disso. A autora, complementa, e diz que:

No projeto da Reforma, porém, é o discurso privatista que parece ter mais relevância, desvelando sua estreita sintonia com as atuais formas de regulação do capitalismo. O discurso comunitarista, nesse contexto, não é capaz de conceder o poder de rearticulação dos recursos disponíveis em favor da criação de políticas públicas alicerçadas na ideia de justiça equitativa. Ao contrário, funciona como

⁵⁴ Stein (1999, p. 31) destaca hoje dois grupos importantes na elaboração do discurso em favor da descentralização no país: os *privatistas*, assim chamados por defenderem o simples repasse das ações desenvolvidas pelo Estado para a sociedade civil, através de contratos; e os *comunitaristas*, que advogam uma ação cooperativa entre Estado e comunidade na prestação de serviços públicos específicos.

forma de referendar a proposta de reestruturação capitalista e seus mecanismos de controle (*Ibid.*).

Porém, o Terceiro Setor não tem definido a sua participação nas etapas do processo de elaboração, implementação e avaliação das políticas estatais (GOMES SILVA, 2001, p. 37), mas,

Isto, no entanto, não significa que haja competição entre o Estado e o terceiro setor. Há, pelo contrário, uma interdependência que pouco tem mudado nestes últimos anos, embora permaneça uma certa ambiguidade nessa relação, em que limites entre o Estado e o terceiro setor ainda não estão claros, o que tem refletido, dentre outras, a tensão do Estado nas suas opções de intervenção no campo econômico e social (Santos, 1998). Portanto, é importante o alerta de Petras (1996) para o papel ideológico que cumpre a valorização do terceiro setor na legitimação das políticas neoliberais nos países periféricos. [...] Com esse objetivo, enquanto empreende uma luta ideológica que apresenta os direitos sociais como privilégios e entraves ao desenvolvimento econômico, promove a desregulação da economia e a flexibilização da legislação do trabalho, a diminuição dos gastos públicos, a privatização das empresas estatais, a abertura do mercado aos investimentos transnacionais, dentre outras medidas.

No Brasil, segundo Sousa (2005, p. 5), “a discussão sobre a crise capitalista aparece a partir dos anos 1970, mas só nos anos 1980 torna-se ponto relevante na agenda pública”. A autora fala, que a chamada Constituição Cidadã, de 1988, foi aprovada no contexto dessa crise e do seu debate pelos setores organizados da sociedade”. Portanto, mesmo incorporando as “demandas relevantes no campo social” (*Ibid.*), ficam as “dificuldades de traduzir suas postulações gerais em leis ordinárias (ou de operacionalizar essas leis, quando aprovadas) denunciam a presença e o reconhecimento da crise no contexto nacional e a incorporação do receituário neoliberal no contexto das políticas públicas” (*Ibid.*), novamente nesta ação se observa como se incorpora uma ideologia no Estado.

Com a promulgação da Constituição em 1988, foram definidas novas diretrizes econômicas e sociais que prometiam a retomada do crescimento econômico e a superação do atraso da questão social, para isso era necessária “a constituição de novas bases para o desenvolvimento econômico vivido pelo país, depois dos anos 1930.” (DEDECA, 2003, p. 109). Durante a Constituinte, “todos os pontos de vista já tinham sido expressos, [inclusive] com a formação do “centrão”, que havia se posicionado contra a regulamentação proposta para as políticas de proteção social. (*Ibid.*). Pois,

No que concerne ao processo de gestão pública, o corpo da chamada Constituição Cidadã representa, do ponto de vista ideopolítico, a explicitação de um novo pacto social, cujo escopo é fortalecer o poder local, as entidades da sociedade civil, principalmente as representativas dos trabalhadores, os espaços coletivos de reflexão e debate, enfim, os interesses da maioria, em nome do avanço da justiça social. (SOUSA, 2005, p. 6).

Com este novo pacto social formado, se deixa para trás, a “política instituída,

que se pautou pelo distanciamento entre o núcleo decisor e a maioria da população” (Ibid., p. 2), a Constituição tem sido “apontada como um dos fatores responsáveis pelas desigualdades sociais e pelas formas assistemáticas e ineficientes de respostas do Estado à questão social” (Ibid.). A reforma chega para amenizar o abismo das desigualdades, criado pela política sem a participação, promovendo assim a participação do cidadão no Estado brasileiro. Para a autora,

Entre as alternativas apontadas para solucionar esse impasse histórico destaca-se a consolidação de um processo de gestão governamental capaz de associar democracia representativa com democracia direta. A materialização desse ideário se daria através da chamada descentralização participativa. Esta se constitui, portanto, uma das principais balizas da Reforma brasileira e também um dos procedimentos de controle defendidos pelos grupos de esquerda. (SOUSA, 2005, p. 2).

Como alternativa para a crise, a solução liberal “foi acentuar o rigor para os assalariados, e, recompor a rentabilidade das empresas” (Ibid., p. 5). Em todas as situações a conta é cobrada sempre do trabalhador. Para a execução dessa alternativa foi preciso traçar novas estratégias, e elas incluíam: “a transformação da produção massiva em produção seletiva; a redução dos custos do trabalho que deve ser disposto em novas bases; a demolição das formas vigentes de luta política dos trabalhadores” (Ibid.). Portanto,

Essa nova maneira de organização do capitalismo, de acordo com Campos (1991, p. 6), libera os agentes econômicos das amarras do centralismo burocrático permitindo que se alcance o triplice objetivo de liberdade política, eficiência econômica e razoável satisfação social. Essa posição é contraposta por Castels (1988), para quem, na verdade, essa nova versão capitalista, através das suas formas de controle, constitui-se, na verdade, em elemento de desarticulação da massa trabalhadora. Tal desarticulação provoca o aumento do número de *desfilhados*; a redução das ações públicas de proteção social; e o esforço de desmonte da cultura de cidadania referenciada na categoria trabalho. (SOUSA, 2005, p. 5).

A introdução da TICs no serviço público colaborou com este quadro de desarticulação, pois ela também é mais um meio de alienação, e serve ao capital que se beneficia com o enfraquecimento das representações trabalhistas; com menos prática de ações sociais, além de destruir com a cultura da cidadania do trabalho, indo contra a Constituição de 1988, que protegia o social. A autora, continua,

Realmente, tal receituário de reestruturação capitalista, inclui justamente a redução dos gastos sociais necessários à operacionalização das propostas universalizantes e participacionistas contidas na Constituição, o que acaba conformando uma tarefa peculiar para a crise capitalista no país: dismantlar o corpo da Constituição e construir um outro corpo ideopolítico capaz de legitimar as medidas antissociais que passam a ser implementadas. (SOUSA, 2005, p. 5-6).

Foi necessário justificar a redução de investimentos em programas sociais, em favor da acumulação, criam-se novas bases para legitimação combatendo o Estado interventor, que é responsabilizado por ter prejudicado “as finanças públicas com o funcionalismo, com a burocracia e com formas enviesadas de gestão (clientelismo, nepotismo e corrupção)” (*Ibid.*, p. 6). Porém,

[...] na medida em que os ganhos de autonomia de Estados e municípios foram sendo, na prática, articulados “a ganhos da autonomia para tributar e à ampliação dos mecanismos constitucionais de partilha”, o poder central, em princípio, com o seu poder reduzido passou a recompor sua receita ampliando “a carga tributária incidente sobre recursos não partilhados com estados e municípios” (DAIN; SOARES, 1998, p. 39).

Porque, “A retórica orientadora das novas medidas é a adoção do colaboracionismo interclasses que tem como suporte a parceria e as soluções negociadas, com a criação de núcleos estatizados e núcleos de solidariedade sob a responsabilização da comunidade” (SOUSA, 2005, p. 7). É ela que vai dar sustentação ao Estado, vai legitimá-lo, pelo desse colaboracionismo com o terceiro setor e de como ele é responsabilizado, assim, se pode concluir que

Essa responsabilização da comunidade aparece também fortemente na estratégia controversa de publicização representada pelas chamadas Organizações Sociais, entidades de direito privado, que obtêm autorização para celebrar com o Estado contrato de gestão. Estas se assentam na ideia de que determinados serviços seriam mais eficientemente realizados mantendo-se o financiamento do Estado, mas executados pelo denominado setor público não-estatal. Nesse novo cenário, que se situa no contexto internacional da implementação dos chamados ajustes estruturais, portanto, os conceitos de participação e solidariedade terminam contribuindo para requalificar a ideia de descentralização presente nas postulações históricas dos movimentos dos trabalhadores. (SOUSA, 2005, p. 7-8).

Para legitimar-se, o Estado passa a utilizar-se cada vez mais do terceiro setor, para conseguindo realizar a descentralização idealizada, a qual ele não conseguiria realizar, sem empoderar a comunidade. Para a autora,

No projeto de Reforma do Estado no Brasil, desenvolvido a partir dos anos 1990, essa feição do governo foi repassada como forma de promover o empoderamento da comunidade, com base em postulações históricas dos movimentos sociais por democracia direta e justiça distributiva. Respostas que a forma burocratizada não mais seria capaz de responder. (*Ibid.*, p. 8).

Com a reforma do Estado, novas formas de gestão pública foram implementadas, as TICs fazem parte dessa reforma, portanto, é necessário a ele apropriar-se do ciberespaço, tornando o Estado parte dele. Esse aspecto é o que veremos no próximo item.

2.3 O e-Gov uma forma assumida do Governo: o governo na rede.

Segundo o Comitê Gestor da Internet no Brasil – CGI.Br, o Governo Eletrônico, chamado aqui de e-Gov, é o uso das TIC de forma intensiva para a melhoria da gestão e dos seus processos, para uma efetiva prestação de serviços governamentais ao cidadão (BUSQUETS, 2006; RUSCHEL; ROVER, 2010 *apud* CGI.BR, 2015a, p. 83).

Para a Organização das Nações Unidas (ONU), o conceito de e-Gov é:

[...] o uso e a aplicação das tecnologias da informação na administração pública para racionalizar e integrar os fluxos de trabalho e processos, gerenciar efetivamente dados e informações, melhorar a prestação de serviços públicos, assim como ampliar os canais de comunicação para o engajamento e participação das pessoas. (ONU, 2014a, p. 4, tradução livre)

O termo “governo eletrônico” (*e-Government* ou *e-Gov*, em inglês) tornou-se popular no Brasil, no final dos anos de 1990, quando houve a implementação de programas para a adoção das tecnologias de informação e comunicação (TICs) no setor público, vinculadas à reforma do Estado.

No início, o governo eletrônico – e-Gov visava à melhoria da eficiência da gestão pública e a expansão da oferta de serviços públicos ao cidadão, especialmente por meio da Internet. Atualmente, a definição do termo foi ampliada, incluindo a transparência governamental e a participação da sociedade nos governos (CGI.Br, 2015a, p. 131).

Para a ONU (2014a), as classificações de maturidade dos serviços de e-Gov, divide a presença na web do setor público nos seguintes estágios:

- Presença emergente e presença aprimorada: Relacionadas à divulgação de informações sobre a administração pública na Internet, como, por exemplo, dados institucionais, leis, documentos, relatórios, etc.
- Presença interativa: Nesse estágio é possível que os usuários façam *download* de dados e documentos públicos, usem recursos como vídeo e áudio e entrem em contato com a administração pública pela Internet, como, por exemplo, por meio de *e-mail*.
- Presença transacional: Os órgãos públicos ofertam serviços *on-line* para seus usuários, como pagamento de tributos e emissão de documentos.
- Presença em rede: Ampliação das oportunidades de interação entre governo e sociedade pela Internet com a criação de espaços pelas organizações públicas para manifestações dos usuários, como a disponibilização de fóruns de discussão *on-line*. (CGI.Br, 2015a, p. 139).

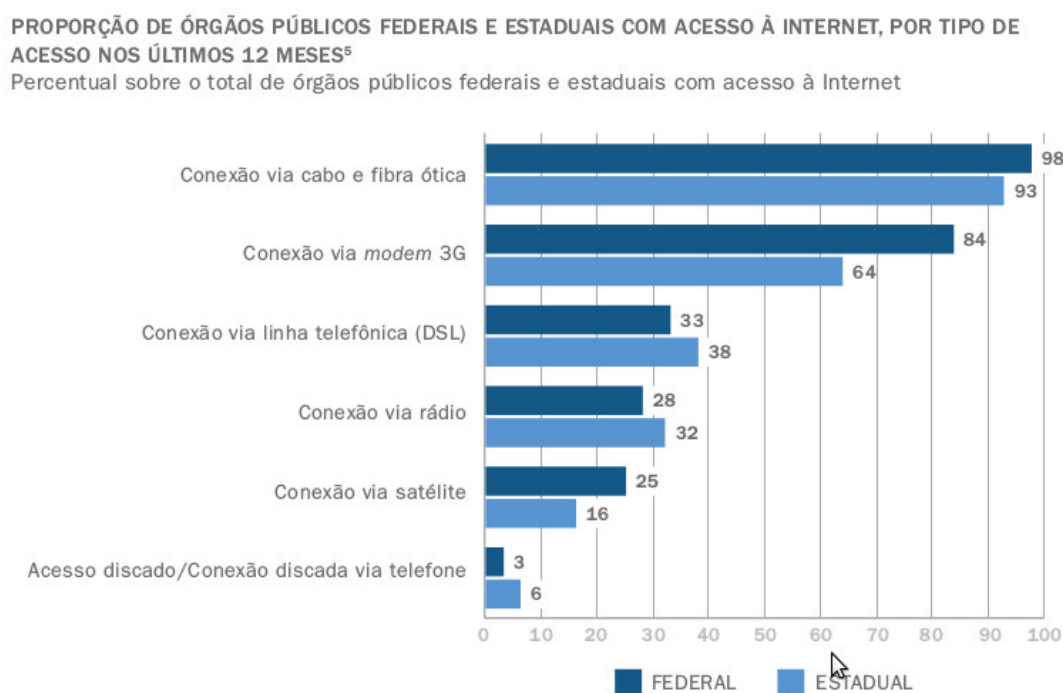
Sobre estes estágios, se pode dizer que o governo brasileiro está no “estágio transacional”, porque apesar dele possuir páginas na *web*, nos quais, qualquer cidadão pode opinar, ainda possui muitos serviços com presença emergente, ou seja, ainda não estão implementados todos os serviços.

No Brasil, o primeiro serviço do e-Gov foi a declaração de imposto de renda

pela Internet, em 1997. Mas o governo eletrônico foi disseminado para todo o Estado a partir do ano 2000, aumentando os projetos de e-Gov no País, atingindo também as unidades da federação e os municípios. Mas, o debate e as práticas voltavam-se ao uso de TIC pela administração pública em seus processos internos e em prover serviços aos cidadãos. Hoje, se voltam também para as demandas da sociedade por mais transparência, controle social e participação nas ações do governo (CGI.Br, 2015a, p. 131).

A inserção tecnológica sempre depende das relações políticas que vigoram naquele momento, e, as tecnologias nunca foram tratadas como deveriam ser. Observo que as TICs deveriam fazer parte das prioridades estatais, tal qual, segurança, energia elétrica, transporte, saúde, etc.

Figura 4: Tipo de acesso à internet em Órgãos Públicos Federais e Estaduais



Fonte: CGI.br. 2016. Pesquisa sobre o uso das tecnologias da informação e comunicação no setor público brasileiro [livro eletrônico]: TIC Governo Eletrônico 2015 — São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2016, p.151.

O CGI.Br pesquisa a evolução das TICs no Brasil, desde 2005, gerando relatórios como a *Pesquisa Sobre o Uso das Tecnologias da Informação e da Comunicação no Brasil*. O comitê aprimorou este trabalho, a partir de 2009, produzindo

pesquisas mais específicas sobre as TICs, dividindo-as por temas: educação, crianças, domicílios, empresas e microempresas, governo eletrônico e outras, alguns destes dados coletados servirão de base nesta pesquisa para mostrar como é o e-Gov no país. A Pesquisa sobre o Uso das Tecnologias da Informação e da Comunicação no Brasil – TIC – publicada em fevereiro de 2015, a partir de agora chamada de Pesquisa e-Gov - 2013, mostra que 100% dos órgãos públicos federais e estaduais utilizaram computador e acessaram a Internet nos 12 meses anteriores à pesquisa, sendo que 98% utilizam conexão de alta velocidade. Portanto, podemos dizer que toda a administração pública faz uso das TICs. A pesquisa (Figura 4) também verificou que

[...] a penetração das conexões banda larga é alta entre esses órgãos, a exemplo das conexões via cabo e fibra ótica que estão presentes em 98% dos órgãos públicos federais e 93% dos estaduais. Nas prefeituras, 100% declararam utilizar computador e foi praticamente universalizado o acesso à Internet nos 12 meses que antecederam a pesquisa. (CGI.Br, 2015a, p.134).

Figura 5: Plano de TI e Política de Segurança da informação em órgãos públicos federais e estaduais

ADOÇÃO DE PLANO DE TI E POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO NOS ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS

		Plano Diretor ou Estratégico de Tecnologia da Informação	Política de Segurança da Informação
Total		61%	84%
Poder	Executivo	57%	84%
	Judiciário	95%	91%
	Ministério Público	59%	86%
	Legislativo	83%	79%
Ente Federativo	Federal	89%	85%
	Estadual	57%	84%
Porte	Até 249 pessoas ocupadas	52%	80%
	De 250 pessoas ou mais ocupadas	70%	85%

Fonte: CGI.br. 2013. Pesquisa sobre o uso das tecnologias da informação e comunicação no setor público brasileiro [livro eletrônico]: TIC Governo Eletrônico 2013 — São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2015a, p.137.

A maior parte dos órgãos públicos federais (96%) e estaduais (83%) possui

departamento de tecnologia da informação – TI (CGI.Br, 2015a). Em relação ao órgão possuir um plano estratégico ou plano diretor de TI e política de segurança (Figura 5), aferiu-se que entre as organizações que possuem área específica de TI, 89% dos órgãos federais e 57% dos estaduais. Quando se verifica o poder municipal, apenas 46% possui departamento de TI. Porém, nas cidades com mais de 500 mil habitantes, contudo, a presença de um departamento dedicado a TI está universalizada (CGI.Br, 2015a, p. 133). O Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) é um instrumento de diagnóstico, planejamento e gestão dos recursos e processos de TI que visa atender às necessidades tecnológicas e de informação de um órgão ou entidade para um determinado período (BRASIL, 2012, não paginado)

Portanto, observa-se que no Brasil as TICs estão inseridas na administração pública, esses são os dados numéricos da Informática Pública Brasileira – IPB, porém muitas coisas ultrapassam os números, pois eles não captam a personificação, a essência, mas apenas a aparência e o aparelhamento do Estado que integra em sua estrutura as TICs, implantando em suas representações, equipamentos e *softwares* que podem otimizar o Estado, segundo a visão de quem os implantou. Mas sempre esquecem de verificar a adequação das pessoas a essas tecnologias, homogeneizando a adaptação.

A pesquisa se aprofunda ao verificar como se dá a relação de valorização das TICs na governança, ou seja, como o Estado se apropria para o controle, assim

Para além da existência de equipamentos e conexões para o acesso à Internet, a pesquisa também mediu as ações de gestão da tecnologia da informação (TI) nos órgãos públicos para compreender a profissionalização dessa área, bem como a existência de instrumentos de coordenação das estratégias de TI. A existência de uma área de TI e de planos estratégicos pode ser um indicativo de como os órgãos públicos estão tratando o tema de governança de TI, que, entre outros aspectos, abrange dimensões como a segurança da informação, a confidencialidade dos dados, a gestão do acesso à informação, a privacidade e a adequação das estratégias de utilização das TIC com os objetivos da organização pública. (CGI.Br, 2015a, p. 136).

Outro tema abordado foi a terceirização de serviços de TI (Figura 6), como o suporte técnico para a manutenção dos sistemas internos dos órgãos públicos e o desenvolvimento de *software*. Vários são os motivos elencados para que ocorra esta terceirização, como: a redução de custos; a busca de maior agilidade operacional; a necessidade de conhecimento adicional na área de TI que existe na organização contratante; ou a redução de atividades que não fazem parte da área-fim da organização, pois, a terceirização “consiste em repassar a outra empresa um serviço, um processo de negócio ou parte de uma atividade produtiva, ou seja, procurar fora da empresa a fonte

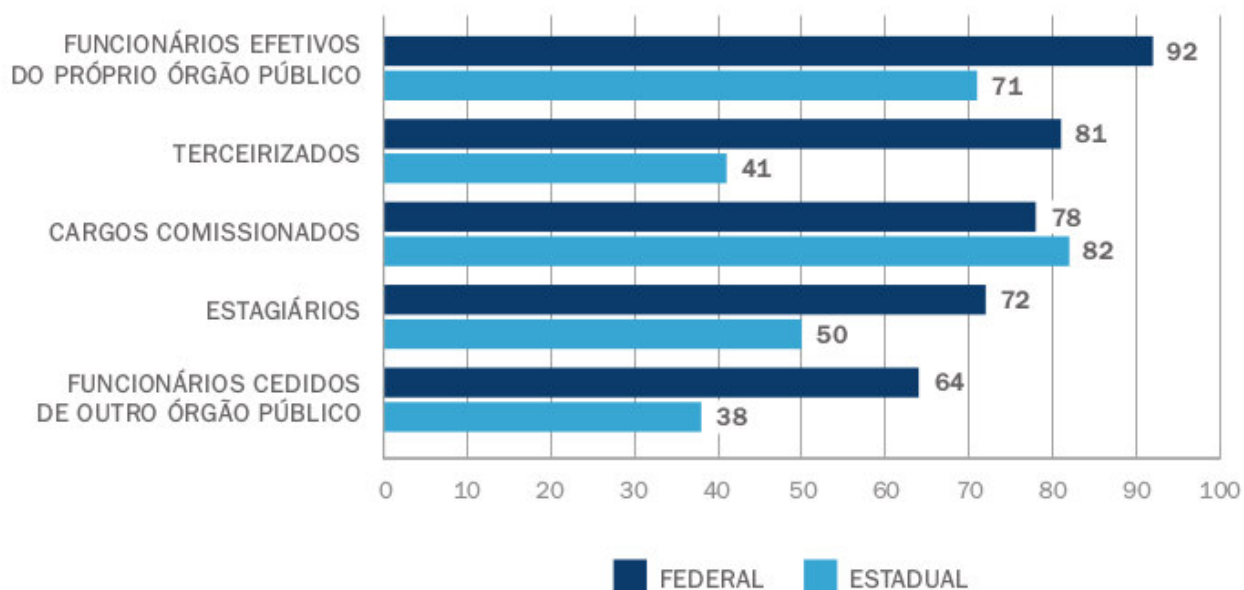
para a realização da atividade” (LUCIANO; TESTA, 2011, p. 242), alguns serviços de TI jamais deveriam ser terceirizados, pois fragiliza a soberania nacional.

No âmbito da pesquisa TIC Governo Eletrônico 2013, o serviço de TI foi considerado terceirizado quando era realizado por empresa privada prestadora de serviços. As entidades de tecnologia governamentais que prestam serviços para os órgãos públicos federais e estaduais, como, por exemplo, as companhias de processamentos de dados, foram consideradas como equipe própria. A pesquisa também permite analisar quais serviços estão sendo totalmente ou parcialmente terceirizados (ou seja, se são realizados apenas pela equipe terceirizada, apenas pela equipe própria ou por ambas). (CGI.Br, 2015a, p. 138).

Figura 6: Vínculo Empregatício na área de TI – Terceirização

PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS COM ÁREA OU DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, POR VÍNCULO EMPREGATÍCIO DOS FUNCIONÁRIOS – ENTE FEDERATIVO (2015)

Percentual sobre o total de órgãos públicos federais e estaduais com área ou departamento de tecnologia da informação



Fonte: CGI.br. 2015. Pesquisa sobre o uso das tecnologias da informação e comunicação no setor público brasileiro [livro eletrônico]: TIC Governo Eletrônico 2015 — São Paulo : Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2016a, p.138.

A pesquisa constatou que 49% dos órgãos públicos federais e estaduais realiza por equipe própria o suporte técnico para sistemas de informação internos dos órgãos, já

o serviço de infraestrutura elétrica, redes, etc., é o serviço mais terceirizado, sendo realizado em 33% por equipe exclusivamente terceirizada (CGI.Br, 2015a, p. 138).

Ao se pensar em e-Gov, não se pode deixar de lado a internet, ela é sua base e deve seguir os princípios elencados pela CGI.Br, no documento *Princípios para a Governança da Internet*, a saber:

- 1. Liberdade, privacidade e direitos humanos** - O uso da Internet deve guiar-se pelos princípios de liberdade de expressão, de privacidade do indivíduo e de respeito aos direitos humanos, reconhecendo-os como fundamentais para a preservação de uma sociedade justa e democrática.
- 2. Governança democrática e colaborativa** - A governança da Internet deve ser exercida de forma transparente, multilateral e democrática, com a participação dos vários setores da sociedade, preservando e estimulando o seu caráter de criação coletiva.
- 3. Universalidade** - O acesso à Internet deve ser universal para que ela seja um meio para o desenvolvimento social e humano, contribuindo para a construção de uma sociedade inclusiva e não discriminatória em benefício de todos.
- 4. Diversidade** - A diversidade cultural deve ser respeitada e preservada e sua expressão deve ser estimulada, sem a imposição de crenças, costumes ou valores.
- 5. Inovação** - A governança da Internet deve promover a contínua evolução e ampla difusão de novas tecnologias e modelos de uso e acesso.
- 6. Neutralidade da rede** - Filtragem ou privilégios de tráfego devem respeitar apenas critérios técnicos e éticos, não sendo admissíveis motivos políticos, comerciais, religiosos, culturais, ou qualquer outra forma de discriminação ou favorecimento.
- 7. Inimputabilidade da rede** - O combate a ilícitos na rede deve atingir os responsáveis finais e não os meios de acesso e transporte, sempre preservando os princípios maiores de defesa da liberdade, da privacidade e do respeito aos direitos humanos.
- 8. Funcionalidade, segurança e estabilidade** - A estabilidade, a segurança e a funcionalidade globais da rede devem ser preservadas de forma ativa através de medidas técnicas compatíveis com os padrões internacionais e estímulo ao uso das boas práticas.
- 9. Padronização e interoperabilidade** - A Internet deve basear-se em padrões abertos que permitam a interoperabilidade e a participação de todos em seu desenvolvimento.
- 10. Ambiente legal e regulatório** - O ambiente legal e regulatório deve preservar a dinâmica da Internet como espaço de colaboração. (CGI.Br, 2009, não paginado).

Esses princípios foram o embasamento para a construção do Marco Civil da Internet – *MCI*, que foi aprovado em Lei N° 12.965/14. Hoje, está sendo travada uma luta contra o Projeto de Lei - *PL 215*, conhecida como *PL Espiã*, que modifica a questão da privacidade, dando poderes a qualquer um para retirar uma notícia ou um fato sem precisar nem de mandado judicial. Outras lutas também existem como a neutralidade da rede, a interoperabilidade, para que o ambiente da rede não seja tão obscuro e dominador.

Sobre o e-gov no Brasil, o CGI.Br (2010a, p. 73-74), faz um histórico:

O governo eletrônico (e-Gov) surgiu no Brasil nos anos 90. A informática pública brasileira iniciou-se nos anos 60, mas, no início dos anos 90, o advento da Internet e as iniciativas de reforma administrativa criaram condições para que os governos brasileiros comesçassem a ofertar serviços públicos eletrônicos aos cidadãos. Em

1995, uma portaria conjunta entre os ministérios das Comunicações e da Ciência e Tecnologia criou a figura do provedor de acesso privado. Surgiram os primeiros domínios .gov e as primeiras páginas governamentais foram disponibilizadas no mesmo período. Ainda nos anos 90, no bojo de reformas administrativas nos governos federal, estaduais e municipais, surgiram iniciativas de modernização financiadas por agências internacionais e por governos do país como resposta à necessidade de melhor aparelhamento da administração pública. Grande parcela dos recursos desses projetos (exemplos são o PNAFE, Programa Nacional de Apoio à Modernização Administrativa e Fiscal dos Estados Brasileiros, e PMAT, Programa de Modernização da Administração Tributária) foi aplicada em infraestrutura de TIC e em capacitação de servidores para o uso de tecnologia. No final daquela década, em 1999, o então chamado projeto de governo eletrônico federal representou uma alavanca e um suporte para as iniciativas de governo eletrônico estaduais e municipais. Não se pode dizer que foi um antecedente dos *Posse-GO* estaduais e municipais, já que, em muitos casos, eles surgiram na mesma época. No entanto, quando o e-Gov entrou na agenda federal, produziu movimento nas estruturas técnicas e, mais importante, nas estruturas políticas dos estados e municípios. Resultados obtidos por projetos federais, muito visíveis na mídia não-especializada, serviram de argumento e exemplo para reformas e mudanças de tecnologia nas outras esferas. Projetos federais especialmente importantes e visíveis foram: a entrega de declaração de imposto de renda pela Internet, a quantidade de serviços *on line* desenvolvidos e disponibilizados no site da Receita Federal, os resultados obtidos pelo *Comprasnet* e as urnas eletrônicas. No início da década de 2000, já havia portais de serviços ao cidadão no governo federal e em alguns estados brasileiros.

Mas, como diz Farias (2010, p. 30),:

[...] não se trata aqui de estabelecer uma alternativa, quer reformista quer esquerdista, conduzindo a um nível ou um padrão limitado, autoritário ou fido de desenvolvimento social – que não deve ser visto como um estado, ou uma utopia abstrata, mas como um processo de socialização historicamente determinado (FARIAS, 1988). Com efeito, na atualização histórica da democracia socialista, [...] a determinação inerentemente processual dos objetivos e exigências socialistas significa que as finalidades particulares, independentemente do momento em foco, sempre se referem, de forma simultânea, explicitamente ou não, a um desígnio geral e se fortalecem, bem como se aprofundam/enriquecem, por suas indeterminações que se desdobram umas nas outras e, com isso, de um modo orgânico, na totalidade em desenvolvimento.

Na totalidade do desenvolvimento, ele é desigual, hierarquizado, diferenciado e em seu fetiche ele se mostra homogêneo, inclusivo, acessível. Através das reformas estatais o Estado é inserido no ciberespaço, ao ter implantado as TICs na burocracia, reconfigurando as rotinas burocráticas com a apropriação do ciberespaço, ele se reifica ao assumir a forma de governo e-Gov.

Na próxima parte, analiso o governo, a burocracia, o ciberespaço e o fetiche, pois é a partir da introdução das TICs no Estado que acontecem as reconfigurações e a conseqüentemente a necessidade de adaptação da burocracia, é o Estado se reificando através do e-Gov.

PARTE II

O Ciberespaço e a reificação estatal no Brasil, hoje

3 Burocracia brasileira no Ciberespaço

O ciberespaço passa a ser ocupado pelo Estado, em sua forma virtual, comumente denominada de e-Gov, que relacionado às políticas públicas podem ser:

Um conjunto coordenado de estratégias e ações empreendidas pelo Estado, por meio das suas diferentes instâncias, para integrar tecnologias da informação e comunicação (TIC) aos processos governamentais, com o objetivo de gerar maiores níveis de eficiência na administração, controle e transparência na tomada de decisões e participação cidadã. (OEA, 2009b, não paginado).

O Governo Brasileiro é instável e heterogêneo, segue políticas construídas a partir de interesses pessoais. O sistema político é arcaico, possui muitos partidos, com políticos passando de um partido para outro, demonstrando que não existe nenhuma ideologia partidária, mas sim, o seu próprio interesse para a filiação a um partido.

O Governo Brasileiro, no atual contexto, e

[...] de acordo com a dialética do universal e do específico, se constituiu na periferia o clã dos carcarás, que se reclama incoerentemente do liberalismo e do socialismo, para apoiar o projeto brasileiro de adesão à globalização neoliberal, conduzido por uma coalizão bizarra da burguesia nacional associada à roleta global com a nova burocracia sindical associada ao capitalismo patrimonial. De fato, as contrarreformas elaboradas servil e autoritariamente pelos carcarás de Lula foram exigências totalitárias e imperialistas dos falcões de Bush, através do FMI e do Banco Mundial. Afinal de contas, quem não tem falcão caça com carcará.(FARIAS, 2003a, p. 93).

Legisla-se sobre matérias como alteração do Marco Civil da Internet, uma lei que foi construída com a participação ativa dos movimentos sociais que lutam pelas manifestações na cibercultura, como por exemplo, o Movimento *Software Livre*⁵⁵, durante os Fóruns da Internet do Brasil, promovido pelo Comitê Gestor da Internet no Brasil – CGI.Br.

A burocracia brasileira é permeada pelas formas de poder constitucionais, executivo, legislativo e judiciário. O concurso público, como prática iniciou-se no final dos anos 1980, após a promulgação da Constituição de 1988; podemos afirmar que ainda encontramos pessoas que ingressaram no Estado sem passar por concurso, e seu quadro de trabalhadores aproximadamente 1/3 está nessa situação. Hoje, a combinação das extinções de órgãos, a criação de outros, com as imposições da década de noventa, pela modernização e profissionalização do serviço público, com a implantação da

⁵⁵ O movimento *software livre* é um movimento social, com o objetivo de obter e garantir certas liberdades para usuários de *software*, ou seja, a liberdade de executar o *software*, para estudar e modificar o *software*, e para redistribuir cópias, com ou sem alterações.

Reforma Administrativa, necessitam de uma consciência do pessoal do Estado (POULANTZAS, 1991), pois, como diz Lukács (1989, p. 64).

No momento em que a consciência é referida à totalidade da sociedade, reconhecem-se aqueles pensamentos, aquelas sensações etc., que os homens numa situação de vida (*Lebenslage*) determinada teriam tido se fossem capazes de compreender completamente a situação e os interesses dela decorrentes, tanto relativos à ação imediata como, em conformidade com esses interesses, à estrutura de toda a sociedade; portanto, os pensamentos, etc. que são conformes à sua situação objetiva!

Parte da burocracia é “flutuante”, isso é, que pode ser mudada através do voto e outra parte compõe o Estado através de concurso público. A burocracia é a personificação do Estado, ela faz parte de um todo orgânico, o Estado e tem sua reificação, seja ela, no Estado real ou no e-Gov.

A burocracia como categoria é vista aqui de forma historicamente determinada, portanto é ela que comporta toda a objetividade e subjetividade do Estado. Nela que acontece a ação, é nela que são implantado o uso das TICs, em sua condição objetiva de trabalho, no aparelhamento do Estado, são feitas as redes lógicas, escolhidos os equipamentos, o software a ser usado. Na questão subjetividade, há a personificação do Estado, que possuem as ideias, o comportamento, a ideologia daqueles que executam o trabalho improdutivo (MARX, 2004) do Estado, os burocratas.

Eles, os burocratas, são de extrema importância para o Estado, assim quando entram através de concurso público, estão legitimados e são empoderados pelo próprio Estado, pois, o personificam, trazendo consigo toda a sua subjetividade. E como tal não tem o menor interesse em evoluir em sua maioria, querem apenas “realizar” o trabalho e nada mais. Pois,

A burocracia confunde-se com o Estado, [ela] é composta por militares, elite intelectual, funcionários públicos. Para realização de obras públicas e manter a classe dos funcionários, o Estado extrai, sob forma de impostos, mais-valia da economia de subsistências das aldeias. O povo cria pelo trabalho; em troca, recebe uma remuneração que representa o conjunto de seus bens de consumo. A mais-valia, compreendendo a renda da terra, é apropriada pelo Estado sob forma de impostos. O Estado então reparte-a entre a realização de obras públicas e manutenção da burocracia. Esta, com essa renda, adquire bens de consumo. (TRAGTENBERG, 1985, p. 33-34).

Ao personificar o Estado, o burocrata o incorpora. Em sua essência, a sua objetividade é realizada na divisão do trabalho dentro do Estado e nas rotinas burocratas, e a sua subjetividade nas lutas de classes, enquanto que na sua aparência temos, na sua objetividade, os aparelhos de estado, e na sua subjetividade, a legislação.

Já apresentamos as nuances desse fenômeno da burocracia brasileira inserida

no ciberespaço, quando descrevemos qual é o Estado do qual falamos, portanto, qual a burocracia descrita. Sempre é necessário definir qual é o Estado e em que conjuntura se encontra a burocracia que estamos falando, pois, o Estado como um todo orgânico está intimamente conectado à burocracia, muito embora o Governo não consiga compreender realmente essa dimensão. Para Marx (s.d. p. 71),

[...] a burocracia é [a] 'sociedade particular, fechada no Estado [...] protetora da generalidade imaginária do interesse particular, a fim de proteger a particularidade imaginária do interesse geral', para as correntes administrativo organizacionais ela é concebida como realidade essencial, no contexto das soluções técnicas, destinadas a mudar o mundo na esteira do progresso científico.

Muitos são os conceitos aplicados à burocracia, eles são construídos a partir de diferentes visões do Estado e da administração pública. O senso comum pensa a burocracia, como a responsável pela lentidão nos processos, desperdício de recursos, sendo que tudo isso está recoberto “por práticas ritualísticas, orientadas por normas e regulamentos, cuja formulação é inescrutável para aqueles que deveriam ser os beneficiários das ações desenvolvidas” (SOUSA, 1995, p. 175). A autora complementa:

É com essa acepção negativa que o vocábulo surgiu, referindo-se a um fenômeno presente na sociedade francesa do século XVIII, isto é, 'à existência de um novo grupo de funcionários para os quais a tarefa de governar se havia convertido em um fim e em si mesma' (OSZLAK, 1979, p. 24). Para esses funcionários, o apelo ao interesse geral, na prática institucional de dirigir, seria, sobretudo, uma forma de justificar a existência de uma estrutura específica, montada para atender aos interesses particulares de determinados sujeitos sociais. (Ibid.).

Dessa forma, a burocracia passa a ser “considerada como o sujeito criador do burocratismo, das normas de funcionamento burocratizado e do poder institucionalizado - e, assim, como o fundamento das formas institucionais” (POULANTZAS, 1991, p. 215). E passa a ser fetichizada, pois, muitas vezes

Uma relação social definida, estabelecida entre os homens, assume a forma fantasmagórica de uma relação entre coisas. [...] Chamo a isso de fetichismo, que está sempre grudado aos produtos do trabalho, quando são gerados como mercadorias. É inseparável da produção de mercadorias. (MARX, 1998, p. 81).

Para Tragtenberg (1985, p. 28), “Além de ser um instrumento das classes dominantes, a burocracia tem efeitos de permanência subsistindo com nível relativo de autonomia”. Pois, a burocracia realiza os feitos do Estado, é ela quem leva a ideologia ao Estado, pois como personificação, ela é a imagem dele. Portanto, “A corporação é a burocracia da sociedade, e a burocracia é a corporação do Estado” (MARX, 2006a, p. 70).

Para Hegel, a burocracia, “é entendida como parte essencial de uma estrutura tripartite, servindo de liame entre a sociedade e o Estado. A essência da sua natureza seria, assim, conciliar o interesse geral, representado pelo Estado, e os interesses

particulares das corporações” (SOUSA, 1995, p. 178). Para Hegel, ela deve mediar as relações.

Weber, retira do

[...] termo burocracia, o seu sentido puramente negativo na medida em que, partindo de uma postura compreensiva da realidade, entende essa organização como necessária ao funcionamento do Estado moderno. Três elementos, nesse Estado, permitem o afloramento da organização burocrática: - a consolidação de uma economia monetária, permitindo que o pagamento dos serviços seja feito não com referência à quantidade dos bens produzidos, mas vinculado à função que o indivíduo exerce na sociedade; - a instituição de processos racionais e regulamentados que definem a hierarquia de poder e a legalidade da autoridade constituída, em situações diversas; e a legitimação dos processos de qualificação e seleção de funcionários para o exercício de atividades determinadas, o que confere reconhecimento à competência profissional, em detrimento das razões de ordem pessoal ou afetiva, presentes na dominação carismática e tradicional. (SOUSA, 1995, p. 179)

Concordo com as conclusões de Sousa (1995), em que, após desenvolver concepções sobre a natureza e a dinâmica da burocracia pública, concluiu

[...] a) Os paradigmas em debate se assemelham por balizarem suas convicções na existência de corpos burocráticos, a servirem de suporte à dinâmica do Estado Moderno; b) As diferenças identificadas nas variadas concepções, em destaque, se situam no âmbito do entendimento que têm, em relação à ciência em geral, ao método de abordagem do real, em particular, e à forma como colocam o Estado no interior do universo social; c) Uma vez que o Estado não existe abstratamente, mas é historicamente situado, o entendimento da posição do Estado no universo social, por sua vez, está relacionado às especificidades assumidas por essa organização, em realidades concretas diferenciadas. (SOUSA, 1995, p. 182).

Para Tragtenberg (1985, p. 171), Weber via a Burocracia como “um tipo de poder. Burocracia é igual à organização. É um sistema racional em que a divisão de trabalho se dá racionalmente com vista a fins. A ação racional burocrática é a *coerência* da relação entre meios e fins visados”. Assim, toma-se a burocracia com a devida racionalidade que lhe é inerente, viabilizar as ações do Estado. Entendo a burocracia como: “uma forma racional de organizar o esforço humano, fazendo interagir recursos e ação humana, na busca de um escopo determinado” (SOUSA, 1995, p. 178). Weber,

[...] destaca três tipos de dominação legítimas: a tradicional, a carismática e a legal. A dominação tradicional baseia-se no reconhecimento de um estatuto de sabedoria, válida por tradição e, portanto, eternizado. [...] A dominação carismática é centrada na devoção afetiva ao mandatário, ou na crença dos seus dotes sobrenaturais ('faculdade mágica, revelações ou heroísmo, poder intelectual ou de oratória'). [...] A dominação legal é fundamentada nos princípios da igualdade jurídica e da defesa contra o arbítrio. (*Ibid.*, p. 178-179)

Esses tipos de dominação acontecem no seio do Estado, sendo a burocracia sua personificação, é ela que aplica tal dominação, as TICs auxiliam os burocratas na administração estatal, com elas na burocracia, novas formas de reificação acontecem, pois, a

[...] corrente assimilação do capital à inovação coloca num mesmo patamar as relações sociais e técnicas. Atribui às máquinas a propriedade de criar valores e gerar lucros, desconhecendo ser esta faculdade exclusiva dos homens que atuam no processo de trabalho. Neste mesmo raciocínio [...] fundamenta-se o fetichismo tecnológico que humaniza os objetos e coisifica as relações sociais. (KATZ, 1995a, p. 14).

As mutações, a partir da introdução das TICs na burocracia, serão estudadas neste Capítulo 3, avaliando as transformações ocorridas e seu impacto sobre a Burocracia estatal brasileira.

3.1 Estabelecendo políticas, sistemas, padrões e normas de TIC, o e-Gov: uma configuração burocrática.

Ao falar sobre as leis, achei pertinente dois textos escolhidos por Bobbio (1986), um de Platão e outro de Aristóteles sobre a primazia do governo, das leis sobre o governo dos homens, o primeiro

[...] 'chamei aqui de servidores das leis aqueles que ordinariamente são chamados de governantes, não por amor a novas denominações, mas porque sustento que desta qualidade dependa sobretudo a salvação ou a ruína da cidade. De fato, onde a lei está submetida aos governantes e privada de autoridade, vejo pronta a ruína da cidade; onde, ao contrário, a lei é senhora dos governantes e os governantes seus escravos, vejo a salvação da cidade e a acumulação nela de todos os bens que os deuses costumam dar às cidades' (Leis, 715d *apud* BOBBIO, 1986).

Platão mostra qual o comportamento que o governante deve ter em relação às leis, ou seja, eles devem cumpri-las, servi-las, para obter o desenvolvimento do Estado. Observa-se que aqui no Brasil, os governantes não a servem, pois eles descumprem a lei e sempre criam novas leis de acordo com seus desejos pessoais e não pensando na população. Isso aconteceu com a política de TI, no ano de 2015 quando substituíram um decreto vigente, por outro, para legitimar a aquisição de *software* proprietário pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão – MPOG.

O segundo de Aristóteles:

[...] 'é mais útil ser governado pelo melhor dos homens ou pelas leis melhores? Os que apoiam o poder régio assevera que as leis apenas podem fornecer prescrições gerais e não provêm aos casos que pouco a pouco se apresentam, assim como em qualquer arte seria ingênuo regular-se conforme normas escritas. Todavia, aos governantes é necessária também a lei que fornece prescrições universais, pois melhor é o elemento que não pode estar submetido a paixões que o elemento em que as paixões são conaturais. Ora, a lei não tem paixões, que ao contrário se encontram necessariamente em cada alma humana' (*Política*, 1286a *apud* BOBBIO, 1986).

Aristóteles, citado por Bobbio (1986), ressalta as paixões que a alma humana pode ter, por este motivo são necessárias as leis, para se ter prescrições universais e não governar por paixões.

Sobre as normas, Crozier, explica,

Tomemos o exemplo de uma organização completamente racional, no sentido da OST. Nessa organização, as tarefas serão definidas de tal forma, que os contramestres não teriam a menor iniciativa sobre o método a seguir nem sobre o volume de produção ou sua qualidade; todos os resultados dessas atividades serão remunerados independentemente, através de fórmulas impessoais. Os contramestres não poderiam controlar pessoalmente qualquer variável que acertasse o comportamento dos seus subordinados, e se encontrariam completamente desarmados antes eles. Não lhe seria possível exercer a menor influência sobre eles e, conseqüentemente, não poderiam conseguir que aumentassem seu rendimento, nem que melhorassem a qualidade. Porém, vamos supor, e isso corresponde realmente quase sempre à prática, que os contramestres tem um conservado um certo poder de apreciação no que concerne à aplicação das regras e que, por exemplo, posso tolerar algumas infrações da disciplina da oficina, alguns pequenos desvios dos modelos de operação prescritos, que permitissem ganhar tempo; seus subordinados, que tem necessidade, desejo, dessas derrogações, se encontrariam em situação de dependência a seu respeito e, conseqüentemente, os contramestres teriam sobre eles o certo poder, que poderiam utilizar como contrapartida para ver facilitada a sua tarefa. [...] A análise de uma tal situação permite prever duas espécies de arbítrio possível, complementando-se mutuamente dentro de uma organização. O primeiro é determinado pelos fatores de incerteza que afetam a própria tarefa, e o segundo pelas regras estabelecidas para tornar essa tarefa mais racional e mais previsível. (CROZIER, 1981, p. 209)

A questão das normas é “absolutamente central na economia das telecomunicações e toda uma teoria e prática a respeito se desenvolve para embasar as ações das autoridades” (BRITTOS, BOLAÑO, 2009, p. 85). Toda a padronização do e-Gov é dada pelas práticas mundiais de implantação e regulamentação, que propõem políticas, sistemas e normas para que os Estados possam aderir a esta modalidade de governança.

Evidencia-se “o fato de que a constituição do mercado competitivo depende de dois elementos que podem ser tomados como duas condições *sine qua non*: tecnologia e regulação” (*Ibid.*). Como já foi visto, a partir dos anos 1990, o mundo aderiu às tecnologias da informação e da comunicação, se informatizando, por isso, os governos, também, incluíram as TICs nos seus aparelhos, visando à modernização do Estado, com isso a burocracia necessitou adequar-se a novos métodos de trabalho.

A burocracia aqui estudada é a brasileira, que possui um governo democrático presidencialista, eleito por voto direto. O Estado brasileiro tem seu quadro burocrático formado alguns tipos burocratas, a saber:

1. Burocratas de carreira - entram no serviço público por meio de concurso, e a sua maioria permanece no Estado até se aposentar;
2. Eleitos - entram na máquina estatal pelo poder do voto, estes ficam de acordo com

o tempo do mandato;

3. Nomeados - exercem cargos de confiança, são aqueles que foram nomeados para exercer uma função no serviço público;
4. Terceirizados - trabalham no estado através de contratos de terceirizações;
5. Estagiário - contratados por até 2 anos para estagiar na administração pública;
6. Menores Aprendizizes⁵⁶.

Para traçar onde se encontra a burocracia brasileira, cito Farias (2003a)

No Brasil, a propensão ao totalitarismo pós-moderno se manifesta tanto no respeito governamental (pacífico, afetuoso e servil) aos compromissos assumidos com o imperialismo hegemônico global, quanto no desrespeito (belicoso, grosseiro e infiel) aos compromissos de mudança assumidos anteriormente com as massas trabalhadoras. Por um lado, através de sujeição à obrigação de casa, imposta de maneira exógena, que reafirma a estratégia de ataque neoliberal aos direitos dos trabalhadores, isto é, que continua a contrarreforma para expulsar o trabalho vivo da Constituição de 1988. Por outro lado, através de arbitrária desobrigação democrática, imposta de maneira endógena, que confunde politicamente a reforma do amigo de classe (Lula) com a contrarreforma do inimigo de classe (Cardoso), isto é, que implementa na prática um estelionato eleitoral social-liberal. Constitui-se, pois, uma governabilidade institucionalista, autoritária e desprovida de soberania e autonomia política, que corresponde aos interesses das classes dominantes e não aos interesses das classes exploradas, oprimidas e humilhadas. [...] ideologia brasileira dominante é social-liberal, embora esteja mais propensa ao neoliberalismo econômico, pois já está claro e evidente que muitos intelectuais brasileiros da esquerda oficial dita moderada aderiram, de modo mais ou menos aleivosos e obstinados, ao mito do mercado autorregulável, ou melhor, à utopia contemporânea do mercado eterno e livre. (FARIAS, 2003a, p. 93).

Mediante o exposto pergunta-se: qual é nossa cultura político-administrativa?

Como se dão as relações de poder entre as categorias da administração pública? Como se comporta a burocracia com a implantação das tecnologias da informação e da comunicação?

As relações de poder determinam o comportamento da burocracia, sendo assim, analiso os dois problemas identificados por Crozier (1981, p. 235) nos monopólios franceses. Esses comportamentos são encontrados também no serviço público federal brasileiro: o problema das relações entre superiores e subordinados, e o problema das reações operárias ante as normas de trabalho impostas pela direção.

A maioria das vezes, as relações são conflituosas entre chefes e subordinados no serviço público, e acabam gerando problemas práticos. Nessas relações hierárquicas, um dos motivos do conflito é porque o chefe é um trabalhador igual aos demais, que por determinado período, ganha comissão para ser responsável pela execução de alguma tarefa, muitas vezes esta pessoa não possui liderança, o que acarreta indisciplina. Algumas vezes as hierarquias não são aceitas pelo grupo de trabalhadores.

No serviço público existem níveis hierárquicos, no caso estudado, a AGU é

⁵⁶ Estes não serão analisados nesta pesquisa, pois a AGU não tem esse tipo de trabalhador no seu quadro.

uma instituição federal, portanto, atua em todo território brasileiro, ela possui níveis hierárquicos nacionais e locais, especificamente na PF/MA, existem dois níveis hierárquicos oficiais: o Procurador-chefe e os coordenadores das áreas, são níveis locais.

Toda análise realizada aqui, parte da *observação participativa*, que foi descrita na metodologia explicitada na introdução, realizada na Procuradoria Federal do Maranhão – PF/MA, pois se observou que a adequação de alguns servidores públicos com a implantação das TICs é difícil, prejudicando o exercício de suas funções burocráticas por terem se tornado digitais.

Para a contextualização das transformações burocráticas advindas com a introdução da TICs no Brasil, precisa-se primeiro situar quais as dimensões estatais serão utilizadas. Assim, parte-se da definição do Estado como “*uma totalidade concreta, uma forma historicamente determinada*” que por “*silogismo atende a forma-Estado (generalidade), a forma de Estado (particularidade) e a forma do Estado (singularidade)*” (FARIAS, 2000, p. 80). Portanto,

É no contexto de uma formação econômica e social dada que se apreende o conjunto dos aspectos do Estado como ser social e histórico. Não se deve inserir a estrutura do Estado nos marcos de formas políticas e institucionais abstratas. Ao contrário, percebe-se inicialmente, seu caráter subjetivo tendo por eixo sua objetividade natural e se distingue sua aparência de sua essência e, em seguida, suas relações dinâmicas, que se desenvolvem a partir da luta de classes (sua essência social), cujo eixo é a divisão capitalista do trabalho (sua essência material). Porque, além da essência do Estado, há formas específicas sob as quais ele se apresenta num momento dado como aparência, genealogia, fetichismo, silogismo, teleologia. Em suma, a verdade sobre o Estado só pode ser estabelecida na medida em que se apreendem as relações efetivas entre todos os seus aspectos, suas potências, suas tendências. O Estado representativo moderno é um ser social situado no tempo e no espaço; é rico em determinações; trata-se de uma totalidade concreta, complexa e contraditória. (FARIAS, 2001a, p. 26-27).

Aqui, a burocracia é tratada em suas formas específicas: superestrutura (aparelho estatal) e fetichismo (personificado pelo funcionalismo público) do Estado. O Programa de Governo Eletrônico (e-Gov) possui como princípio a utilização das modernas tecnologias de informação e comunicação (TICs) para democratizar o acesso à informação, ampliar discussões e dinamizar a prestação de serviços públicos com foco na eficiência e efetividade das funções governamentais. Iremos inicialmente situar a burocracia e as TICs no Brasil, para no capítulo 4 descrever a relação dos burocratas e as TICs.

Segundo a Fenadados⁵⁷ (2003, p. 2),

[...] no início do Governo Lula, a Fenadados enviou ao Presidente e a alguns de seus Ministros, o documento 'Tecnologia da Informação e Informática Pública: A

⁵⁷ Federação Nacional dos Empregados em Empresas e Órgãos Públicos e Privados de Processamento de Dados, Serviços de Informática e Similares.

Visão da Fenadados' ele continha proposições para esta área tecnológica. Esse documento foi construído pela categoria de trabalhadores das TICs, com a participação do Projeto do *Software Livre* – Brasil (PSL-Br). O conteúdo do documento identificava os problemas nas empresas de TICs e propunha algumas soluções, fornecendo subsídios para o novo Governo. Ele também mantinha os três eixos prioritários do Programa Governamental, no que se refere, à Infraestrutura da 'cidadania e democratização'; do 'desenvolvimento econômico' e da 'viabilização de políticas públicas', destacando as formas de utilização de TI nos processos governamentais, ou seja, “a descentralização por ampliação da participação democrática”, o 'desenvolvimento econômico e social inclusivo' e 'a promoção de um ciclo virtuoso visando a redução da exclusão digital' e, de modo mais geral, 'a construção de uma sociedade não excludente'.

O documento da Federação indicava “ao governo a necessidade de rever os “programas cujo formato” e “financiamento” possuísem origem externa, pois era e continua sendo necessário focar as pessoas e não os processos para que não se reproduzam as ideias neoliberais” (ARCHER, 2008, p. 72). Pois,

A reapropriação de tais programas deveria incluir a reavaliação dos mesmos, identificando os princípios que o regem, ou seja, quais os que 'priorizam interesses do mercado' sobre os interesses 'sociais e da cidadania'; e qual será o “quadro regulatório que visa tratar os âmbitos tecnológico, legal e comercial dessa sociedade da informação, cujas diretrizes priorizam os interesses internacionais sobre os interesses nacionais” (FENADADOS, 2003, p. 2-3).

A Fenadados (*Ibid.*), propôs considerar a TI em três dimensões:

1. A dimensão da informática, propriamente dita, sua forma;
2. A dimensão da informática, no seu uso, a aplicabilidade;
3. A dimensão da informática, na capacitação para seu uso.

Observem estas três dimensões da TI, elas levam em consideração a forma da informática, portanto, como foi implantada, se ela é centralizada ou descentralizada, se é uma tecnologia livre ou proprietária⁵⁸, qual a velocidade de acesso, qual o tipo de acesso. Também considera a aplicabilidade, quais serviços são disponíveis através das TICs; os serviços aos cidadãos, são apenas consultas a informações, ou proporciona soluções com as TICs no Estado.

Já na dimensão capacitação para uso da informática, depara-se com um grande problema, pois como mensurar a capacitação da burocracia, cursos são oferecidos, mas, muitas vezes não obtém o resultado esperado e, sempre, acabam por hierarquizar e criar novas relações de poder, pois os cursos são elaborados sem levar em conta as regionalidades e os níveis de adaptação às TICs, pois o entendimento do processo faz muita diferença no aprendizado.

⁵⁸ Tecnologia Proprietária é aquela produzida por uma empresa com o intuito de ser comercializado no mercado.

Segundo a recente pesquisa da CGI.Br, sobre Governo Eletrônico 2015, diversos organismos⁵⁹ internacionais “defendem que o uso das tecnologias nas atividades do setor público – por meio de políticas de governo eletrônico – tem a capacidade de transformar o Estado e o relacionamento entre as organizações públicas e a sociedade” (CGI.Br, 2016, p. 147). E esta transformação possibilita a solução de problemas comuns, através da participação do cibercidadão e troca de conhecimento, implantando soluções com propostas vindas dos cidadãos. Assim,

A difusão das tecnologias, [...], contribuiria não somente com o propósito de modernizar o setor público, promovendo maior eficiência na gestão interna dos órgãos públicos e melhoria na entrega dos serviços públicos, mas também auxiliaria a promoção de estratégias para ampliar o acesso à informação e participação dos cidadãos nas ações dos governos (MICKOLEIT, 2014). Assim, cabe destacar o aspecto multidimensional do governo eletrônico nos Estados modernos, o que implica em investimento no uso das TIC pelos órgãos públicos nas mais diversas frentes e atividades. Não basta canalizar os esforços de uso das TIC em apenas uma dimensão de sua atuação. É esperado que as organizações planejem de maneira integrada as políticas de governo eletrônico, considerando também aspectos como serviços, participação e acesso à informação, entre outros. (CGI.Br, 2016, p. 147).

Para Brittos e Bolaño (2009, p. 95), as mudanças estruturais que se iniciaram no fim do Século XX, não se limitam à economia e à política. “Elas afetam diretamente a esfera pública, refletindo-se também nos movimentos dos agentes não hegemônicos” (*Ibid.*). Estas mudanças acontecem com a apropriação da informação por estes agentes, que se inserem nos processos públicos e produzem transformações e alternativas aos problemas comuns do movimento social. Portanto,

[...] o desenvolvimento das tecnologias da informação e da comunicação se insere na sociedade de modo determinado historicamente, incorporando as contradições inerentes à esfera pública burguesa. É nesse processo contraditório que se situam as alternativas democráticas de uma comunicação popular organizada a partir dos movimentos sociais. (BRITTOS e BOLAÑO, 2009, p. 95).

A “confluência entre reorganização do capitalismo, mudanças no processo inovativo, política tecnológica e domínio neoliberal, novos lugares são periféricamente articulados” (*Ibid.*), para maior participação do cidadão, pois ele além de opinar poderá também acompanhar e controlar as demandas da sociedade, segundo os autores, isso passa a desenvolver

⁵⁹ Organismos e articulações internacionais como a Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE), Organização das Nações Unidas (ONU) e a Parceria para o Governo Aberto (OGP) estão entre os agentes que realizam estudos sobre as tecnologias no setor público e propõem recomendações para o seu uso. O relatório *Government at a Glance 2015*, produzido pela OCDE, apresenta um capítulo sobre governos e meios digitais em que se analisa e mede a utilização de mídias sociais, dados abertos e uso de e-serviços nos seus países-membros. Já a ONU publica a cada dois anos um ranking de governo eletrônico (e-Gov) na pesquisa UN E-Government Survey, em que avalia o estágio de desenvolvimento das ações de e-Gov nos 193 países-membros.

[...] elementos que poderão ser importantes para um pleno exercício da cidadania,” como o aperfeiçoamento de certas tecnologias educacionais, sistemas de governo eletrônico, certas tendências de reforço da diversidade cultural, da pluralidade no tratamento da informação, da disponibilização de conteúdos locais, articulação dos movimentos sociais em redes virtuais (*Ibid.*).

Pode acontecer de se ter a divulgação de ideias não hegemônicas, isso não depende apenas do aumento dos canais e meios de comunicação, o que irá acontecer devido ao próprio desenvolvimento tecnológico em curso, mas segundo os autores depende da “definição das políticas nacionais de comunicação, mais ou menos permeáveis às pressões de grupos de interesse hegemônicos ou contra-hegemônicos” (*Ibid.*).

Na maioria dos documentos que se lê sobre a Informática Pública Brasileira - IPB, considera-se TIC somente a partir de 2000, após a convergência da informática e da telecomunicação, quando na verdade ela já estava presente no Estado desde 1964, constituindo-se inicialmente de “um Processamento de Dados originalmente era uma mera transcrição dos processos manuais [burocráticos] executados periodicamente ou sob demanda” (CASTRO⁶⁰, 2016, não paginado), assim:

No Brasil, desde 1964 com a criação do Serpro há um processo de separação do PD⁶¹ e depois da Informática e agora da TI e TICs e Internet em um negócio privado, que inicialmente era brasileiro e depois de 1991 – Lei de Informática de Collor – foi colonizado e hoje é governado de forma absoluta pela Brasscom, e um negócio público – Informática Pública como nós [as APPDs] conceituamos em 1979 – cuja definição é indefinida, mas que pode ser descrito como a tentativa estatal para deter um nível mínimo de governança da 'informatização' do Estado e por 'irradiação' dos negócios privados 'alavancados' pela demanda estatal. Essa tentativa aparenta um 'desenvolvimento' à deriva se tentarmos enxergar uma 'lógica evolutiva' no mesmo, pois está 'orientado' por uma 'lógica expressiva' das escolhas [ideológicas] de cada governo sobre soberania, papel do Estado na Economia, autonomia tecnológica, universalização dos serviços públicos. Estas escolhas infelizmente não estão conectadas mesmo considerando um mesmo governo. Cada órgão do governo, na maior parte deste período de 1979 até hoje, faz as respectivas escolhas com bastante independência ainda que acompanhando no geral o viés político do respectivo governo, e isso se expressa com uma 'organização', normatização e execução da Informática Pública 'confusa', 'complicada', ineficiente e pouco resolutiva. (*Ibid.*)

Aqui, no Brasil, não há uma política definida das TICs, no início de 2016, o setor ganhou novas normas com o Decreto nº 8.638, de 15 de janeiro de 2016, e novas diretrizes. Nesta tese, parti do posicionamento ideológico, defendido na minha Dissertação, em 2008, de que o Estado deve usar em sua máquina o *software livre*, que é um software que possui uma comunidade à sua volta que promove a liberdade, possibilitando a autonomia de quem o usa, além de possibilitar a auditoria no *código*

⁶⁰ Considerei a opinião de Castro, por ele ser um *intelectual orgânico* (GRAMSCI, 1982) das TICs, lutando por um uso libertador para elas e, não apenas, mais uma forma de dominação.

⁶¹ Processamento de Dados.

*fonte*⁶² dos *softwares*⁶³, tudo isso sem ter a necessidade de pagamento de licença para uso, pois acredito que “as posições que estão destinadas a guiar o comportamento dos homens, frequentemente, têm, a priori, como fim todo um campo de reações desejadas (ou não desejadas) em relação a fatos, situações, obrigações etc. sociais” (LUKÁCS, 1978, p. 466). Sabe-se que a ideologia que vigora no Governo determina os rumos das políticas públicas e não seria diferente com a das TICs, pois, em relação a tecnologia

[...] a sociedade pode sufocar seu desenvolvimento principalmente através do Estado. Ou então, também principalmente pela intervenção estatal, a sociedade pode entrar num processo acelerado de modernização tecnológica capaz de mudar o destino das economias, do poder militar e do bem-estar social em poucos anos. Sem dúvida, a habilidade ou inabilidade de as sociedades dominarem a tecnologia e, em especial, aquelas tecnologias que são estrategicamente decisivas em cada período histórico, traça seu destino ao ponto de podermos dizer que, embora não determinem a evolução histórica e a transformação social, a tecnologia (ou a sua falta) incorpora a capacidade de transformação das sociedades, bem como os usos que as sociedades, sempre em um processo conflituoso, decidem dar ao seu potencial tecnológico. (CASTELLS, 1999, p. 44).

Desde o fim de 2015, algumas mudanças começaram a acontecer neste setor, a saber: a PL215⁶⁴ ou PLEspiã⁶⁵; o Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão – MPOG voltando a usar tecnologia proprietária; uma parceria entre as empresas de TIC do Governo do Estado, Telebrás, Serpro e Dataprev; e, por fim, surgindo desta eclosão de fatos o Decreto nº 8.638, de 15 de janeiro de 2016, que revoga o Decreto de Lei de 2003, que instituíam os Comitês Técnicos no Comitê Executivo do Governo Eletrônico, entre eles o Comitê de Implantação de Software Livre – CISL.

A PL215 e os apensados PL 1547 e 1589, propõem alterar o Marco Civil da Internet⁶⁶ – MCI ou como é conhecido oficialmente a Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014, estas alterações incidem, segundo a CGI.Br, “na liberdade de expressão, na privacidade dos cidadãos e nos direitos humanos em nome da vigilância” (CGI.Br, 2015b, não paginado), e também “imputa responsabilidade ao provedor de conexão por danos decorrentes de conteúdo gerado por terceiros” (*Ibid.*). Duas questões são amplamente discutidas quando se fala de internet: a privacidade na rede e a neutralidade da rede.

O fato do MPOG voltar a usar tecnologia proprietária trocando o *expresso livre*,

⁶² Código-fonte (*source code* em inglês) é o conjunto de palavras ou símbolos escritos de forma ordenada, contendo instruções em uma das linguagens de programação existentes, de maneira lógica. Existem linguagens que são compiladas e as que são interpretadas. As linguagens compiladas, após ser compilado o código fonte, transformam-se em software, ou seja, programas executáveis.

⁶³ Os softwares ditos proprietários possuem seu código fechado impossibilitando a total auditoria do software, ficando, portanto, frágil sua segurança pois pode existir qualquer tipo de código malicioso.

⁶⁴ Projeto de Lei 215.

⁶⁵ Nome popular (apelido) do Projeto de Lei 215 e seus apensos PL 1547 e PL 1589

⁶⁶ Marco Civil da Internet oficialmente chamado de Lei Nº 12.965/14. É a lei que regula o uso da Internet no Brasil, por meio da previsão de princípios, garantias, direitos e deveres para quem usa a rede, bem como da determinação de diretrizes para a atuação do Estado.

uma solução para comunicação corporativa, totalmente baseada em *software* livre, que reúne várias ferramentas, pelo *outlook*, um produto com o *software* fechado e com licenças proprietárias é algo que inacreditável aos olhos dos que conhecem um pouco de *software*, ainda mais depois que a Presidente foi espionada pelo FBI, usando o *Outlook*. Segue a transcrição de parte da Ata de Reunião do dia 29-Set-15 – Reunião de Coordenação Depex – Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão – MP, reunião esta que serviu para retornar a velhos softwares, que já haviam sido substituídos, com sucesso pelo “expresso”, um *software* brasileiro:

c) Comitê de Segurança da Informação e Comunicações: Foi realizada a 65ª Reunião do CSIC, 27 de Agosto de 2015, onde foram abordados os seguintes temas: c.1. *Outlook* MP: Foi descrito ao CSIC o processo migração do Expresso V3 para o *Outlook* MP, no qual a transição será realizada em uma única fase e o escopo da migração será mensagens e permissionamento das caixas compartilhadas. [...]. (MPOG, 2015, p. 2).

Quanto esta decisão foi tomada ainda vigorava o Decreto de 29 de outubro de 2003, que constituiu o Comitê de Implantação de *Software* Livre – CISL, que continha em suas diretrizes: promover as condições para a mudança da cultura organizacional para adoção do *software livre*; promover capacitação/formação de servidores públicos para utilização de *software livre*; formular uma política nacional para o *software livre* (GUIA LIVRE, 2005, p. 53). Portanto, observa-se que a lei muda de acordo com a ação, e deveria ser ao contrário, a ação ser executada de acordo com a lei.

Para demonstrar o retrocesso tecnológico nacional, cita-se o caso do Expresso, que segundo definição da CELEPAR⁶⁷, é um *software* colaborativo que reúne funções de correio eletrônico, agenda, catálogo de endereços, *workflow* e *messenger* desenvolvido de modo cooperado por um Comitê Gestor (empresas de informática pública do Brasil) a partir da customização da ferramenta alemã *E-GroupWare*. Diversos órgãos da administração pública, entre eles a Presidência da República, usam esse *software*.

Para se avaliar a sua aplicabilidade, o Governo do Paraná tem aproximadamente 130 mil usuários com contas ativas no Expresso. Mas o MPOG preferiu retornar ao *software* proprietário, ficando à mercê de uma empresa privada, a *Microsoft*, do que usar um *software* produzido nacionalmente. Assim, o Estado deixa de incentivar a produção de tecnologia nacional, o fomento do desenvolvimento de *software* no país, para se colocar mais uma vez como mero consumidor e não produtor tecnológico, subordinando-se mais uma vez.

O terceiro acontecimento, também no último trimestre de 2015, foi a notícia que saiu no *site* convergência digital sobre a fusão das 3 empresas de TI do Governo Federal,

⁶⁷ <http://www.celepar.pr.gov.br/modules/conteudo/conteudo.php?conteudo=5>

Serpro, Dataprev e Telebrás, criar-se-ia então, uma superempresa de TIC com a extinção das três primeiras. As empresas foram à imprensa e negaram a fusão (QUEIROZ, 2015a, 2015b, 2015c; COSTA, 2016).

Mesmo sem a fusão acontecer, as empresas de TIC do Estado estão se alinhando através de um acordo de cooperação, e, segundo reportagem do *site* convergência digital, o presidente do Serpro, Marcos Mazoni (2015), afirmou em reunião na sede da Fenadados, “que o Serpro, a Dataprev, e a Telebrás estão negociando uma parceria para otimizar seus produtos e serviços” (QUEIROZ, 2015c, não paginado), um dos objetivos da fusão é o compartilhamento de infraestrutura das empresas. Nesta parceria seria compartilhado do Serpro usariam os telecentros, da Dataprev, o processamento e hospedagem de dados, e da Telebras a infraestrutura de telecomunicações (COSTA, 2016, não paginado). E o que esta cooperação significa na prática? A junção dos aparelhos de Estado de TIC, ficando muito mais fácil uma futura fusão da sua burocracia. Segundo o próprio Serpro, eles estão se reunindo para desenvolver programas em conjunto sobre infraestrutura

[...] Serpro, Telebrás e Dataprev reuniram-se em Brasília na última terça-feira, 12 de janeiro, para compartilhar conhecimento e debater o desenvolvimento conjunto de programas relacionados à infraestrutura e melhoria de prestação de serviços de governo para a sociedade. Diferentemente do que foi anunciado em alguns veículos de imprensa, o tema fusão não foi tratado na reunião e em nenhum outro contato entre os dirigentes das estatais. Serpro discute parcerias com Dataprev e Telebras. (SERPRO, 2016, não paginado).

Esse é o contexto atual da Informática Pública no país, a partir desse horizonte analiso o decreto vigente, comparando-o com o Decreto de 29 de outubro de 2003, que instituiu os Comitês Técnicos do Comitê Executivo do Governo Eletrônico.

Observei, na época da minha dissertação que a construção do decreto acima, aconteceu por que

[...] houve a pressão de movimentos sociais, como o PSL-Br⁶⁸ e a FENADADOS, que levou a reestruturação do e-Gov. Foi assinado um Decreto do Governo Federal do dia 29 de outubro de 2003, que instituiu o Comitê Técnico de Implementação do *Software* Livre – CISL, no Governo Federal. O Comitê visa priorizar o uso e a migração das tecnologias da informação e comunicação, em todos os órgãos e empresas públicas, para tecnologias baseadas em *software* livre e *open source*⁶⁹. (ARCHER, 2008. p. 7-8).

⁶⁸ Projeto *Software* Livre no Brasil, representado pela Associação *Software* Livre Brasil – ASL.

⁶⁹ Código aberto ou *open source*: é o programa de computador em que é permitido o acesso ao seu código-fonte. A permissão de acesso ao código-fonte não significa necessariamente que se possa alterá-lo e distribuí-lo. Há *softwares* de código aberto em que a licença é permissiva a ponto de alterá-lo, há *softwares* que não. A permissão do autor estabelecida na licença em que ele distribui o *software* possibilitará sua alteração ou não. Assim, pode-se dizer que todo *software* livre é necessariamente de código aberto, mas nem todo *software* de código aberto é *software* livre. A *Open Source Initiative* mantém uma definição de código aberto (*open source*) no seu *sítio*: <http://www.opensource.org/>

A primeira crítica que se realiza ao Decreto n.º 8.638 de 15/01/2016, é que ele retirou o poder de decisão dos Comitês passando-o para uma única pessoa, o Ministro do Planejamento, Orçamento e Gestão, ficando a política de TIC submetida ao jogo de poder de partidos políticos e do governo.

O decreto de 2003, teve a sua construção através de discussão e reivindicação dos profissionais de TI do Brasil, o de 2016, teve uma consulta popular para a elaboração das diretrizes, após sua publicação, na minha opinião uma diferença fundamental. Comparei as diretrizes que surgiram para implantação do Governo Eletrônico (e-Gov) e as atuais, que se modificaram no início do ano com a implantação da Governança Digital (GD).

A política de Governo Eletrônico no Brasil seguiu um conjunto de diretrizes que atuam em três frentes fundamentais: junto com o cidadão; na melhoria da sua própria gestão interna; na integração com parceiros e fornecedores. Segundo o governo, o que se pretende com:

[...] o Programa de Governo Eletrônico brasileiro é a transformação das relações do Governo com os cidadãos, empresas e também entre os órgãos do próprio governo de forma a aprimorar a qualidade dos serviços prestados; promover a interação com empresas e indústrias; e fortalecer a participação cidadã por meio do acesso a informação e a uma administração mais eficiente. (BRASIL, 2015, não paginado)

As diretrizes gerais de implantação e operação que orientaram o Governo Eletrônico e que funcionavam no âmbito dos Comitês Técnicos do Governo Eletrônico (decreto 2003), foram referência para estruturar as estratégias de intervenção, sendo que naquela época foram “a orientação para todas as ações de governo eletrônico, gestão do conhecimento e gestão da TI em toda a Administração Pública Federal” (BRASIL, 2015, não paginado). Elas são sete, a saber: a prioridade do Governo Eletrônico é a promoção da cidadania; a Inclusão Digital é indissociável do Governo Eletrônico; o *Software Livre* é um recurso estratégico para a implementação do Governo Eletrônico; a gestão do conhecimento é um instrumento estratégico de articulação e gestão das políticas públicas do Governo Eletrônico; o Governo Eletrônico deve racionalizar o uso de recursos; o Governo Eletrônico deve contar com um arcabouço integrado de políticas, sistemas, padrões e normas; Integração das ações de Governo Eletrônico com outros níveis de governo e outros poderes. Nestas diretrizes estava definido o uso do *Software Livre* no e-Gov.

Hoje, vigora o Decreto 8.638 de 2016, possui nove diretrizes que são, foco nas necessidades da sociedade; abertura e transparência; compartilhamento da capacidade de serviço; simplicidade; priorização de serviços públicos disponibilizados em meio digital;

segurança e privacidade; participação e controle social; governo como plataforma; inovação. Foram definidos nove princípios que orientarão as atividades de governança digital na Administração Pública Federal, que serão colocados aqui à luz do decreto anterior, de 2003.

As diretrizes abaixo substituem a forma de ver a cidadania, pode-se observar claramente a mudança de foco pela própria redação dos Decretos. O de 2003, contempla os direitos coletivos, objetivando a promoção da participação e do controle social, sem esquecer dos direitos dos indivíduos e da sociedade. O decreto de 2016, foca também nas pessoas jurídicas, que já possuem muitas vantagens sobre os indivíduos, permite a participação de todos nas políticas e na supervisão da atuação governamental, assim a primeira e a sétima diretriz

Foco nas necessidades da sociedade: as necessidades da sociedade, tanto de pessoas físicas quanto jurídicas, são os principais insumos para o desenho e a entrega de serviços públicos digitais.

Participação e controle social: possibilitar a colaboração dos cidadãos em todas as fases do ciclo das políticas públicas e na criação e melhoria dos serviços públicos. Órgãos e entidades públicas devem ser transparentes e dar publicidade à aplicação dos recursos públicos nos programas e serviços do Governo Federal, fornecendo informação de forma tempestiva, confiável e acurada para que o cidadão possa supervisionar a atuação do governo. (BRASIL, 2016, não paginado).

Tratam da sociedade e da participação, porém, observa-se como é diferente o foco na sociedade e a forma de promover a participação do cidadão. Observe a redação da primeira diretriz de 2003:

A prioridade do Governo Eletrônico é a promoção da cidadania. A política de governo eletrônico do governo brasileiro abandona a visão que vinha sendo adotada, que apresentava o cidadão-usuário antes de mais nada como “cliente” dos serviços públicos, em uma perspectiva de provisão de inspiração neoliberal. O deslocamento não é somente semântico. Significa que o governo eletrônico tem como referência os direitos coletivos e uma visão de cidadania que não se restringe à somatória dos direitos dos indivíduos. Assim, forçosamente incorpora a promoção da participação e do controle social e a indissociabilidade entre a prestação de serviços e sua afirmação como direito dos indivíduos e da sociedade. Essa visão, evidentemente, não abandona a preocupação em atender as necessidades de demandas dos cidadãos individualmente, mas a vincula aos princípios da universalidade, da igualdade perante a lei e da equidade na oferta de serviços e informações. (BRASIL, 2015, não paginado).

Comparando as redações observamos que no decreto de 2003, focava nos direitos do indivíduo, e, promovia a participação e o controle social, procurando atender ao cidadão. No decreto de 2016, o foco deixa de ser no cidadão e passa a ser na sociedade, incluindo pessoas jurídicas, ou seja, empresários.

A segunda diretriz do decreto de 2016 é sobre abertura e transparência, ela vem ao encontro de uma tendência mundial, que tem exigido isso de seus governos, que

consideram que a população deve ter acesso aos dados do Estado, além de ser a base das mudanças do Decreto,

Abertura e transparência: ressalvado o disposto em legislação específica, dados e informações são ativos públicos que devem estar disponíveis para a sociedade, de modo a dar transparência e publicidade à aplicação dos recursos públicos nos programas e serviços, gerando benefícios sociais e econômicos. (BRASIL, 2016, não paginado)

O Decreto de 2003, não tratava da abertura e transparência, mas se preocupava com a gestão do conhecimento enquanto instrumento estratégico, preocupação inexistente no Decreto de 2016,

A gestão do conhecimento é um instrumento estratégico de articulação e gestão das políticas públicas do Governo Eletrônico. A Gestão do Conhecimento é compreendida, no âmbito das políticas de governo eletrônico, como um conjunto de processos sistematizados, articulados e intencionais, capazes de assegurar a habilidade de criar, coletar, organizar, transferir e compartilhar conhecimentos estratégicos que podem servir para a tomada de decisões, para a gestão de políticas públicas e para inclusão do cidadão como produtor de conhecimento coletivo. (BRASIL, 2015, não paginado)

A terceira e a quarta diretrizes de 2016, tratam do compartilhamento dos serviços de TICs, infraestrutura, sistemas, serviços e dados, visando reduzir custos e otimizar os recursos técnicos, diminuindo a fragmentação e duplicidade de informações no Estado, indo ao encontro do objetivo da fusão das empresas de TICs brasileiras:

Compartilhamento da capacidade de serviço: órgãos e entidades deverão compartilhar infraestrutura, sistemas, serviços e dados, de forma a evitar duplicação de esforços, eliminar desperdícios e custos e reduzir a fragmentação da informação em silos.

Simplicidade: reduzir a complexidade, a fragmentação e a duplicação das informações e dos serviços públicos digitais, otimizando processos de negócio, com foco na eficiência da prestação de serviços à sociedade. (BRASIL, 2016, não paginado)

Nas diretrizes de 2003, já havia a preocupação com a racionalização dos recursos:

O Governo Eletrônico deve racionalizar o uso de recursos: O governo eletrônico não deve significar aumento dos dispêndios do governo federal na prestação de serviços e em tecnologia da informação. Ainda que seus benefícios não possam ficar restritos a este aspecto, é inegável que deve produzir redução de custos unitários e racionalização do uso de recursos. Grande parte das iniciativas de governo eletrônico pode ser realizada através do compartilhamento de recursos entre órgãos públicos. Este compartilhamento pode se dar tanto no desenvolvimento quanto na operação de soluções, inclusive através do compartilhamento de equipamentos e recursos humanos. Deve merecer destaque especial o desenvolvimento compartilhado em ambiente colaborativo, envolvendo múltiplas organizações.

O Governo Eletrônico deve contar com um arcabouço integrado de políticas,

sistemas, padrões e normas: O sucesso da política de governo eletrônico depende da definição e publicação de políticas, padrões, normas e métodos para sustentar as ações de implantação e operação do Governo Eletrônico que cubram uma série de fatores críticos para o sucesso das iniciativas. (BRASIL, 2015, não paginado)

Observa-se que ambos decretos procuram regulamentar a integração dos dados públicos, visando a otimização dos mesmos.

As diretrizes cinco e seis do decreto de 2016, tratam de uso de meio digital para os serviços públicos, da segurança e privacidade:

Priorização de serviços públicos disponibilizados em meio digital: sempre que possível, os serviços públicos serão oferecidos em meios digitais, sendo disponibilizados para o maior número possível de dispositivos e plataformas.

Segurança e privacidade: os serviços públicos digitais devem propiciar disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade dos dados e informações, além de proteger o sigilo e a privacidade pessoais dos cidadãos na forma da legislação. (BRASIL, 2016, não paginado).

Ao priorizar os serviços em plataformas digitais, o governo se preocupou com a diversidade de acesso, disponibilizando seus serviços para diferentes dispositivos (computador, celular, *tablet*), promovendo assim maior possibilidade de acesso. Ele também prioriza a segurança e privacidade, visando proteger o cidadão, neste caso, seja ele pessoa física ou jurídica.

As diretrizes de 2003, priorizavam as ações conjuntas do Governo, em todas as suas esferas, promovendo assim uma integração, entre todas as esferas governamentais,

Integração das ações de Governo Eletrônico com outros níveis de governo e outros poderes: A implantação do governo eletrônico não pode ser vista como um conjunto de iniciativas de diferentes atores governamentais que podem manter-se isoladas entre si. Pela própria natureza do governo eletrônico, este não pode prescindir da integração de ações e de informações. A natureza federativa do Estado brasileiro e a divisão dos Poderes não pode significar obstáculo para a integração das ações de governo eletrônico. Cabe ao Governo Federal um papel de destaque nesse processo, garantindo um conjunto de políticas, padrões e iniciativas que garantam a integração das ações dos vários níveis de governo e dos três Poderes. (BRASIL, 2015, não paginado)

As diretrizes atuais não priorizam o uso do *Software* Livre no Estado, como as diretrizes de 2003, ela apenas diz que o governo deve ter uma plataforma aberta e sempre buscar a inovação:

Governo como plataforma: o governo deve constituir-se como uma plataforma aberta, sobre a qual os diversos atores sociais possam construir suas aplicações tecnológicas para a prestação de serviços e o desenvolvimento social e econômico do país, permitindo a expansão e a inovação.

Inovação: devem ser buscadas soluções inovadoras que resultem em melhoria dos serviços públicos. (BRASIL, 2016, não paginado)

Assim, deixando de lado a priorização do *Software Livre*, e a garantia da *portabilidade*⁷⁰, que permite o acesso a partir de qualquer *plataforma tecnológica*. Essa diretriz, que foi abandonada, fez o governo federal economizar em *licenças de softwares*⁷¹, por ter instalado *software* livre em servidores de dados dos diversos órgãos da administração direta e indireta, fundações, autarquias e empresas públicas.

O Software Livre é um recurso estratégico para a implementação do Governo Eletrônico. O *software* livre deve ser entendido como opção tecnológica do governo federal. Onde possível, deve ser promovida sua utilização. Para tanto, deve-se priorizar soluções, programas e serviços baseados em *software* livre que promovam a otimização de recursos e investimentos em tecnologia da informação. Entretanto, a opção pelo *software* livre não pode ser entendida somente como motivada por aspectos econômicos, mas pelas possibilidades que abre no campo da produção e circulação de conhecimento, no acesso a novas tecnologias e no estímulo ao desenvolvimento de *software* em ambientes colaborativos e ao desenvolvimento de *software* nacional. A escolha do *software* livre como opção prioritária onde cabível, encontra suporte também na preocupação em garantir ao cidadão o direito de acesso aos serviços públicos sem obrigá-lo a usar plataformas específicas. (BRASIL, 2015, não paginado)

A ação de Inclusão Digital foi retirada da pauta do Governo no Ciberespaço, a partir do Decreto de 2016:

A Inclusão Digital é indissociável do Governo Eletrônico. A Inclusão digital deve ser tratada como um elemento constituinte da política de governo eletrônico, para que esta possa configurar-se como política universal. Esta visão funda-se no entendimento da inclusão digital como direito de cidadania e, portanto, objeto de políticas públicas para sua promoção. Entretanto, a articulação à política de governo eletrônico não pode levar a uma visão instrumental da inclusão digital. Esta deve ser vista como estratégia para construção e afirmação de novos direitos e consolidação de outros pela facilitação de acesso a eles. Não se trata, portanto, de contar com iniciativas de inclusão digital somente como recurso para ampliar a base de usuários (e, portanto, justificar os investimentos em governo eletrônico), nem reduzida a elemento de aumento da empregabilidade de indivíduos ou de formação de consumidores para novos tipos ou canais de distribuição de bens e serviços. Além disso, enquanto a inclusão digital concentra-se apenas em indivíduos, ela cria benefícios individuais, mas não transforma as práticas políticas. Não é possível falar de práticas políticas sem que se fale também da utilização da tecnologia da informação pelas organizações da sociedade civil em suas interações com os governos, o que evidencia o papel relevante da transformação dessas mesmas organizações pelo uso de recursos tecnológicos. (BRASIL, 2015, não paginado)

Alguns programas de inclusão digital foram executados, como os do Banco do Brasil, em que havia doação de equipamentos com a montagem de telecentros por todo o Brasil. Outro programa é o Cidades Digitais que consiste no desenvolvimento dos municípios brasileiros através da tecnologia, disponibilizando o acesso à internet em locais público, como praças, parques e rodoviárias. O objetivo é ampliar o acesso aos

⁷⁰ No contexto da informática, a portabilidade de um programa de computador é a sua capacidade de ser compilado ou executado em diferentes arquiteturas (seja de *hardware* ou de *software*). O termo pode ser usado também para se referir a reescrita de um código fonte para uma outra linguagem de computador.

⁷¹ Uma licença de *software* é uma definição de ações autorizadas (ou proibidas), no âmbito do direito de autor de um programador de *software* de computador concedidas (ou impostas) ao usuário deste *software*.

serviços públicos de forma livre e gratuita.

Devemos considerar que há uma tendência que o acesso à internet aconteça a partir da rede de telefonia, porém isso não exclui esse tipo de programa de acesso público à internet. Necessita-se de uma orientação no uso da ferramenta digital, pois o que adianta eu estar conectada e não me engajar como cidadã, apenas ser mais um na rede? É preciso desenvolver habilidades digitais nos cidadãos, para que exerçam a *cibercidadania*.

Os princípios supracitados são complementares a outros expressos na legislação brasileira, como, por exemplo, os listados no artigo 37 da Constituição Federal de 1988, que determina que os trabalhadores do Estado prezem pela: legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência no serviço público.

E se viu que as várias mudanças nas leis e nas normas que ocorreram foram influenciadas pela prática, analiso esta questão no próximo item, a burocracia e a prática das políticas, sistemas, padrões e normas no e-Gov. O Brasil, um país de dimensões continentais, possui normas que são feitas para todas as regiões. A maioria delas são baseadas em normas internacionais impostas por organizações mundiais, advindas dos países centrais, onde essas tecnologias foram desenvolvidas, assim, em sua execução muitas vezes sofrem alterações de região para região. Um exemplo clássico é a divisão de equipamentos de informática e as licitações para esse setor, no serviço público. Falou-se do MPOG ter migrado para o *Outlook*, este é um exemplo, pois foi em uma licitação do Departamento Nacional de Infraestrutura de Transportes – DNIT para aquisição de *software* proprietário, que o Planejamento conseguiu adquirir as licenças para o referido *software*, apesar de na época ainda vigorar uma política que incentivava a instalação de *software* livre.

Assim veremos no próximo item como se realiza na burocracia a prática das políticas, sistemas, padrões e normas no e-Gov.

3.2 A burocracia e a prática das políticas, sistemas, padrões e normas no e-Gov: leis que se adaptam à prática.

A burocracia brasileira se movimenta de acordo com as normas estabelecidas pela prática política, pois, o poder tem como base o Estado e seu monopólio institucionalizado pela violência, o que o Foucault (1984) chama de microfísica do poder, incorporada às instituições e organizações, difundida em toda a sociedade, de locais de

trabalho a hospitais, encerrando os sujeitos numa estrutura rigorosa de deveres formais e agressões informais (CASTELLS, 1999, p. 52). Procura-se identificar essas microrrelações de poder na burocracia do Estado, pois elas são geradas a partir da anomalias das rotinas burocráticas.

Fiore (1993) “assegura que os países mais bem situados”, [...], “são aqueles que vêm respondendo aos desafios impostos com um Estado capaz de coordenar os movimentos da sociedade, articulando políticas públicas sólidas, em resposta às demandas coletivas”. Ao Estado cabe suprir alguns serviços básicos a toda a população, se ele consegue realizar esta função cria uma estabilidade, ficando mais forte, pois “a articulação destas políticas como respostas às demandas [...] serão executadas pela burocracia estatal (SOUSA, 1995, p. 173). Os países que conseguem ter esta articulação entre Estado e sociedade, identificando as demandas de modo que a burocracia estatal possa suprir através de ações necessárias para implementação das Políticas Públicas, normalmente

[...] as burocracias públicas são mais ágeis e, em sua articulação com os outros sujeitos sociais em movimento, desenham sua ação cotidiana combinando, de forma equilibrada, o atendimento dos chamados interesses gerais, com os compromissos setoriais de seus membros e os de mediação dos interesses mais relevantes da acumulação capitalista. (*Ibid.*, p. 174).

Porém, há de se levar em conta, na maioria das vezes, para o burocrata, tomado individualmente, a finalidade do Estado transforma-se na finalidade privada, sob a forma de luta pelos postos “mais elevados” (MARX, s.d., p. 73).

Assim, Sousa (1995, p. 176), complementa,

Na crítica de Marx, à medida em que a burocracia encarna e assume os interesses particulares, o interesse geral do Estado é reduzido aos seus próprios interesses, criando-se uma universalidade imaginária que se legitima num processo que confunde direito e lei, uma vez que o corpo de leis é destacado da sua base real de origem. (...) a burocracia, em razão do equilíbrio das forças sociais em luta, é tida como um sujeito social particular e complexo que se relaciona à burguesia, através de interesses contraditórios, com os quais os dois grupos lidam.

A burocracia brasileira é detentora do poder em instrumentalizar o Estado e aplicar a Constituição. Ela é a responsável pela manipulação da superestrutura, visando legitimar o processo de exploração de uma classe pela outra. Marx ao expor sua crítica à economia política, denunciando as mazelas do capital pretendia destruir “as ilusões burguesas de igualdade, liberdade e justiça, assim como a reificação fetichista da sociedade” (MARX, p. 25), favorecendo o processo de ruptura da ordem vigente. Segundo Oszlak (1979, *passim*), algumas considerações acerca da burocracia devem ser feitas:

[...] a) A atividade da burocracia, se considerada globalmente, contribui para a reprodução do modo de produção dominante e do Estado a ele referente; b) A percepção, pelo conjunto da sociedade, de uma burocracia produtiva, está relacionada a um certo consenso público em torno do conteúdo e peso dos diferentes compromissos por ela assumidos; c) O resultado da ação da burocracia é, por sua vez, produto do enfrentamento entre sujeitos sociais diversos, autovinculados por complexos padrões de alianças e conflitos, nos diversos campos da luta política.

Ao trabalhador público “[...] caberia cumprir as ordens demandadas das escalas hierarquicamente superiores, como se elas coincidissem com suas crenças pessoais, ao líder político seria outorgada a responsabilidade pessoal pelo que executa, uma vez que seu mandato estaria amparado pelas eleições, no jogo democrático” (SOUSA, 1995, p. 180); assim como a ideologia do trabalhador do serviço público muitas vezes são adversas às ideologias da hierarquia superior obtêm-se como resultado um serviço público de baixa qualidade, da mesma forma que aquele líder político, a maioria das vezes não está preparado para saber o que precisa melhorar para o funcionamento do Estado. Rourke (1982, p. 135),

[...] contribui para essa linha de discussão ao atestar que a fonte do poder da burocracia é a sua capacidade de especialização, que advém de duas fontes primordiais: a) o processo de continuidade, por sua convivência na organização; b) a concentração em problemas singulares, o que lhe dá vantagem em relação aos políticos, cuja atenção está atraída por uma variedade de questões.

Com estas características a burocracia começa a ter consciência e a agir de forma a permitir a “seus membros a exercerem influência sobre a implementação das políticas públicas, através de três caminhos principais: o assessoramento, o poder de implementação e o discernimento no desenvolvimento de suas atividades” (SOUSA, 1995, p. 180). Segundo a autora a “compreensão de que a burocracia possui um potencial que pode torná-la capaz de assumir a própria direção da política” (*Ibid.*), poderia gerar dificuldades, como perseguições, desclassificação e desprezo aos burocratas pois colocaria “sob tensão as lideranças políticas, agentes tidos como legitimamente capazes de controlar a tirania possível nas estruturas burocráticas” (*Ibid.*). Ainda assim, a influência da burocracia na implementação das políticas públicas pode levá-las ao sucesso ou ao fracasso.

A maioria das vezes, o burocrata desconhece o seu poder em relação às políticas públicas, em levá-la ao sucesso ou ao fracasso, por isso ele acaba agindo mais individualmente do que como grupo, assim prevalece o privado sobre o público, podendo potencializar algumas patologias atribuídas à burocracia. Porque ao se falar em

burocracia, imagina-se sempre as patologias que podem ser facilmente identificadas por dificultar o exercício de um trabalho institucional eficiente, destacando:

[...] o corporativismo, cuja lógica é autoproteção dos funcionários, em detrimento dos objetivos finalísticos da instituição; a morosidade nas decisões; a ausência de uma política de qualificação, inibindo a formação de quadros competentes e provocando cortes nos fluxos de informações, essenciais ao bom andamento do trabalho; a tornada de decisões orientada por critérios clientelísticos ou afetivos; e a reduzida flexibilidade das ações, não permitir, do a incorporação de elementos que favoreçam os processos avaliativos. (SOUSA, 1995, p. 181).

Tornou-se senso comum pensar a burocracia como morosa, preguiçosa, indisponível, desqualificada, clientelista, onde há sempre o excesso de papéis, pois essa é a imagem que é passada da burocracia estatal. Soares (1995, p. 191), conclui que “a burocracia é, quase sempre, concebida numa perspectiva negativa, vinculada à ideia de grupos de funcionários, inseridos em ambientes propícios a processos de corrupção [...], tendentes à prática de absenteísmo e de morosidade nas decisões”.

Para Reis (1989, não paginado), há uma tensão fundante entre administração e liberdade na obra de Weber, pois por um lado, a “burocracia garantiria, por meio de ações racionais, ausência de arbitrariedade e tirania”, por ela ser imparcial e tratar todos com isonomia, mas por outro, “colocaria em risco a liberdade, com o seu poder de sancionar outras arbitrariedades, anonimamente” (SOUSA, 1995, p. 181), pois a burocracia tem acesso a muitas informações podendo favorecer ou prejudicar o cidadão em favor do Estado, Weber já havia chamado a atenção para o fortalecimento do domínio burocrático, porque, “apesar de tal administração ser a condição fundamental para o funcionamento do Estado democrático moderno”(Ibid.), ela pode ser “capaz de pôr em risco a liberdade, constituindo uma *“ditadura do funcionário”*, ao confundir a igualdade formal com a igualdade substantiva, e a legalidade da ação burocrática, com a legitimidade das demandas coletivas” (Ibid.), pois ela serve o Estado e ele é detentor dos meios de repressão e controle, sendo assim as coordena.

Reis, (1989, não paginado) identifica outro ponto em Weber, que

[...] é a irracionalidade que o desencantamento do mundo traz consigo: ao racionalizar a administração, com vistas a tornar eficientes os processos econômicos e políticos, a organização burocrática é incapaz de conformar forças capazes de substituir a perda dos deuses, do sentimento e da emoção, elementos que antes sustentavam a ação humana.

Desse modo, “os agentes da burocracia são obrigados a se submeter a um processo de aprendizado constante, o que lhes possibilita adquirirem especialização em assuntos específicos” (SOUSA, 1995, p. 189), essa é uma das especificidades da carreira

burocrática, o conhecimento do Estado. Por exemplo, quem pode conhecer melhor as estradas do país, senão os que são especialistas nessa matéria, ou seja, quem trabalha no DNIT? Eles são aqueles “que monopolizam as informações substantivas, essenciais ao funcionamento das instituições particulares e ao seu processo comunicativo, com outras estruturas vitais na sociedade” (*Ibid.*), pois faz parte das funções do Estado mediar, controlar, regulamentar a relação entre o mercado e a sociedade. Assim,

Estado e/ou a empresa abandona o relato de legitimação idealista ou humanista para justificar a nova disputa: no discurso dos financiadores de hoje, a única disputa confiável é o poder. Não se compram cientistas, técnicos e aparelhos para saber a verdade, mas para aumentar o poder (LYOTARD, 1993, p. 83).

A prática é impregnada pela ideologia dominante, assim, existe a luta dentro do próprio aparelho de estado, pois, existe a norma que está regulamentando, existe a prática dessa norma e existe a fiscalização da prática. Esta é a subjetividade da ação e das relações na burocracia, o que se tem observado é que as leis se ajustam à prática. Como foi dito no item anterior, no fim do ano passado, aconteceu alguns fatos que movimentaram a burocracia das TICs Brasileira, iremos abordá-los na visão do trabalhador, pois, mesmo que não tenha a consciência de classe, existe a subjetividade ideológica.

O primeiro dos fatos foi a migração do *Expresso*, para o *Outlook*, ambos são *softwares* de *e-mail*, ou seja, realizaram uma substituição de um *software* livre, cujo menor dos benefícios é o tipo de *licenciamento permissivo*, para outro que é um *software proprietário*, cuja a empresa que o licencia é a *Microsoft*, assim o Estado pagará licenças para a *Microsoft*, empresa fornecedora do *Outlook*.

Alguns fatos que não considerados na mudança: o Estado não se preocupou com a segurança das informações, uma vez que já houve caso de monitoramento da presidente Dilma, através desse *software*. Este tipo de monitoramento no *Expresso* seria mais difícil, pois a vantagem do *software livre* é a auditabilidade do *software*, pode-se saber da existência de algum *malware*⁷² instalado. Outro fator é a dependência tecnológica que se cria ao usar um determinado *software*, pois se habitua as pessoas a serem usuários daquela tecnologia, sem desenvolver a habilidade digital para executar aquela função com qualquer *software*. Por exemplo, no caso de editor de texto, deveria ser desenvolvida a habilidade de formatar o texto, mudar o tipo fontes (letras), arrumar o

⁷² O '*malware*', termo do inglês '*malicious software*' (software nocivo ou software malicioso), é um *software* destinado a infiltrar-se em um sistema de computador alheio de forma ilícita, com o intuito de causar alguns danos, alterações ou roubo de informações (confidenciais ou não). Ele pode aparecer na forma de código executável, *scripts* de conteúdo ativo, e outros softwares. '*Malware*' é um termo geral utilizado para se referir a uma variedade de formas de *software* hostil ou intruso. O termo *badwares* é às vezes utilizado e confundido com *softwares* prejudiciais não intencionais.

espaçamento entre linhas e caracteres, mas isso não ocorre, porque o que se ensina é o uso de determinado *software*, e não o conceito de um editor de texto, de uma planilha, ou qualquer outro sistema

No caso do *Expresso*, usava-se em 2003 o *Outlook*, com as normas de governo para migração e uso de *Software Livre*, foi realizada com sucesso a mudança para o *expresso*, e em 2015 retornou ao uso do *software* anterior, um *software* proprietário, ou seja, que possui licença de uso, que traga custo para o país, além de outros problemas comentados. Um dos principais atrativos do *Expresso* “foi a conformidade do produto com a política de segurança do governo federal, principalmente após a revelação que a presidente Dilma Rousseff estava sendo espionada pela agência de segurança americana - NSA⁷³ em 2013” (RENNER, 2015, não paginado). Mas, nem mesmo em nome da segurança se manteve o *software* nacional.

A burocracia reclama das mudanças, mas não consegue observar o jogo de interesse por traz do uso de um simples *software*. A escolha de um *software* é uma das bases para a segurança do estado. Ao se analisar a documentação do MPOG sobre a migração, observaram-se dois itens que chamaram atenção, a saber, que mesmo com a situação do orçamento para 2015 e 2016, com impactos em termos de contingenciamento, serão adquiridas licenças do *Outlook* para a migração, bem como, dentro do rol de aquisições estratégicas tem-se já acordado (está em Ata do Tribunal Superior do Trabalho - TST, portando avalizada) fazer “uso de recursos em nuvem”⁷⁴ (está em Ata Dnit, significa que o serviço das nuvens da *Microsoft* já está comprado) soluções *Microsoft*⁷⁵, deixando o Estado brasileiro com a maioria dos seus dados estatais e da sua comunicação dependentes da *Microsoft*. Vários autores defendem que informação é o maior capital atual, as informações nacionais estarão em uma nuvem particular, isso gera questionamentos sobre as reais motivações desta migração, principalmente ao se pensar onde ela acontece, em um país onde a corrupção estatal está entranhada em quase todos os setores.

Assim, “se a política de TI do governo 'não pega' no Ministério do Planejamento, é fácil de imaginar que a SLTI⁷⁶ terá dificuldades para influenciar os donos das outras 900 mil contas do *Expresso*, caso eles decidam trocar de fornecedor”. Segundo Lucas Queiroz (2015, não paginado),

⁷³ National Security Agency.

⁷⁴ *Cloud computing* ou computação em nuvem é a entrega da computação como um serviço ao invés de um produto, onde recursos compartilhados, *software* e informações são fornecidas, permitindo o acesso através de qualquer computador, *tablet* ou celular conectado à Internet.

⁷⁵ Informações retiradas da [reuniao_coord_depex_032.pdf – 21.10.2015 - http://www.planejamento.gov.br/assuntos/orgaos-extintos/coordenacao/copy_of_reuniao-de-coordenacao/reuniao_coord_depex_032.pdf/view](http://www.planejamento.gov.br/assuntos/orgaos-extintos/coordenacao/copy_of_reuniao-de-coordenacao/reuniao_coord_depex_032.pdf/view) 31.10.2015)

⁷⁶ Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação

O *software* livre no governo foi desmantelado, abatido no seu nascimento. Nem mesmo a SLTI, que teria de cumprir Acórdãos do TCU para incentivar o desenvolvimento de *software* no governo, contra a customização de soluções proprietárias, goza de credibilidade para impor alguma coisa. Como a SLTI poderia impor algo, se dentro da sua casa, no Ministério do Planejamento, foi atropelada por um gestor de TI que mandou desinstalar o Expresso e resolveu gastar até R\$ 35 milhões em licenças para uso de e-mail da *Microsoft*?

Este é um dos fatos mais marcantes no que concerne à norma e à prática, uma vez que a norma é quebrada pelo seu próprio órgão implementador. Por isso, afirmo que no Estado brasileiro, é comum mudarem-se as normas para acompanhar a ação.

Melhor seria que os órgãos públicos usassem *software* livre e fomentassem o desenvolvimento da Informática Pública Brasileira, pois conforme aponta o Relatório de Auditoria do Tribunal Contas da União – TCU – 2015:

Os órgãos públicos dão preferência a soluções customizadas, tanto via terceirização (50,3% dos casos) como por desenvolvimento próprio (32,1%). As soluções prontas são 17,6% das contratações, enquanto o uso de *software livre* representa 5,7% dos casos, informa o portal Convergência Digital em reportagem sobre a auditoria do TCU. (GROSSMANN, 2015, não paginado).

Pois, apesar de o Estado não aderir ao uso do *Software Livre*, a iniciativa privada o tem usado em suas empresas, provando que ele é um *software* viável.

Sucesso na condução de uma política de uso do *software* livre ocorreu e, sem decretos, no setor privado. Isso não vejo sendo festejado lá dentro. Mas uma pesquisa do IBGE (TIC – Empresa 2010), mostra que 48,3% das micro e pequenas empresas privadas brasileiras que foram pesquisadas, afirmaram adotar soluções em *software* livre por questões de segurança das informações. (QUEIROZ, 2015a, não paginado)

Em 21 setembro de 2015, surge no *site* da Federação Nacional dos Empregados em Empresas e Órgãos Públicos e Privados de Processamento de Dados, serviços de informática e similares – FENADADOS, a manchete “trabalhadores do setor público federal de TI sob ameaça, FENADADOS alerta Brasília”, ela se referia a notícias sobre a fusão das empresas públicas de TICs.

Neste documento, a Federação expressa a visão da representação da categoria profissional de TI, especificamente da Informática Pública Brasileira- IPB, admitindo uma articulação do Governo Federal em uma possibilidade de um projeto de “alguns círculos políticos e econômicos nacionais” (FENADADOS, 2015) para unificar as Empresas de TICs Brasileiras, SERPRO e DATAPREV.

Segundo a representação dos trabalhadores de TICs, o que aconteceu de fato é que a grande imprensa publicou a intenção de setores governamentais e de

parlamentares de provocar o Executivo, no sentido da unificação das duas maiores empresas públicas de Tecnologia da Informação, do governo federal. Seria criada uma nova empresa, para se ocupar dos atuais serviços de SERPRO e DATAPREV, provavelmente subordinada ao Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão – MPOG. Independentemente da superempresa de TIC nascer, foram extintos, por decreto, os comitês de governança das TICs e todas as decisões relacionadas a este setor estão centralizadas no Ministro do Planejamento, assim as determinações e normas serão decididas por ele.

O cenário que a Federação coloca para o país é que o tema da redução estatal voltou a ser pauta das discussões e que “Há uma explícita motivação por demissões, sem nenhuma reflexão. Sem dúvida, executado o intento, perderia o Estado, a sociedade e os trabalhadores, esses o elo mais frágil neste conjunto de atores sociais” (FENADADOS, 2015, não paginado), assim, possivelmente, “Os trabalhadores das empresas SERPRO e DATAPREV seriam os atingidos” (*Ibid.*). No documento publicado, ela traz um histórico sobre a ideia de empresa única de TIC:

A ideia de reunir as duas empresas numa única não é nova. Ela habita o ideário dos apologistas de um estado mínimo, nascido sob a tutela de Margareth Thatcher, ainda nos anos 1970, e assumida por neoliberais, a partir de 1989, depois do chamado Consenso de Washington. Assim ficou conhecido, o receituário de dez itens de conduta de ajustes macroeconômicos, recomendado aos países em desenvolvimento, pelos economistas do FMI, do Banco Mundial e do Departamento do Tesouro dos Estados Unidos, todos organismos baseados na capital norte-americana, inspirados por um texto do economista John Williamson. Já em seu nascimento, a FENADADOS se opunha a tais regras, logo assumidas pelo recém-eleito presidente Fernando Collor de Mello. Os tais dez pontos - disciplina fiscal, redução dos gastos públicos, reforma tributária, juros de mercado, câmbio de mercado, abertura comercial, investimento estrangeiro direto (com eliminação de restrições), privatização das estatais, desregulamentação (afrouxamento das leis econômicas e trabalhistas) e direito à propriedade intelectual – eram clara demonstração do desejo de enfraquecer a classe trabalhadora, especialmente a atuante no setor estatal. Naquela época, tomava corpo a concepção pelo ‘privado’, como grande solução de ‘males’ na gestão do Estado. Anos mais tarde, na crise de 2008, o setor bancário privado norte-americano, apologista do estado mínimo, se socorreu do Estado, para não morrer. Assim, São conhecidos os sonhos da iniciativa privada de deter o controle sobre os cadastros de SERPRO e DATAPREV e também sobre os sistemas de arrecadação de tributos federais e de distribuição de renda entre aposentados e pensionistas da Previdência Social. Passados tantos anos desde aquele 1989, e demonstrados os equívocos das privatizações, ainda se encontram ‘viúvas’ desses pensamentos, desejosas de ressuscitá-los. No início do governo Collor, discutia-se inclusive a grafia. Sugeriu-se ‘DataBrasil’, de modo que fosse identificada internacionalmente e pudesse exportar serviços. ... a proposta de uma única empresa pública federal de TI volta, como antes, com a malévola, mas nem tanto oculta, intenção de sucateamento das organizações do setor, para, depois do desastre, com as empresas fragilizadas e ineficientes, encaminharem projetos de privatização, como, de fato, se cogitou nos governos de Fernando Henrique Cardoso. (FENADADOS, 2015, não paginado).

A Federação elenca os atores sociais envolvidos neste processo de unificação, a saber: os trabalhadores, através de suas representações, o poder executivo que é

acionista majoritário do SERPRO e DATAPREV, pelos Ministério da Fazenda e Ministério Previdência, respectivamente e um terceiro, que é o MPOG, por meio do Departamento de Coordenação e Governança da Estatais, o DEST.

Segundo o documento, no Poder Legislativo, no momento que a Federação se posicionava com a referida carta contra a fusão das empresas, “o presidente do Congresso Nacional, Senador Renan Calheiros (PMDB) acelerava a votação do conjunto de medidas que ele mesmo batizou de Agenda Brasil. Entre as medidas está o Projeto de Lei do Senado, chamado de ‘Lei Geral das Estatais’” (FENADADOS, 2015, não paginado).

Nesse documento a federação fez um histórico da organização da categoria e a defesa alegando os motivos porque as empresas não devem ser unificadas, pois,

Alguns segmentos da antiga área de processamento de dados pensavam o setor como entidade autônoma, sem grande necessidade de envolvimento com a essência dos serviços demandados. Imaginava-se que o prestador de serviços de análises de sistemas poderia estar externamente aos processos, bastando dominar umas certas variáveis da demanda, para desenvolver soluções. Isso pode até ser verdadeiro nos sistemas simples, de variáveis limitadas. Os sistemas complexos operados por SERPRO e DATAPREV, com milhares de variáveis, somente podem ser desenvolvidos por dentro da demanda. A evolução ao segmento de TI, na atualidade, mostra claramente que não é possível não pertencer a um quadro técnico exclusivo, que compreenda determinado setor (estatal ou não), nas definições internas, e desejar prestar um serviço adequado e confiável aos clientes. Os avanços qualitativos e quantitativos das demandas da Receita Federal do Brasil e da Previdência Social Brasileira exigem absoluta sintonia entre prestador e o tomador de serviço de TI. [...] A dinâmica dos processos sociais de cada uma das duas empresas é diferente. Analistas de uma demandariam tempo para realizar solução de outra. Aqui reside um dos principais equívocos da imagem de uma ‘Databrás’ ou ‘DataBrasil’. (FENADADOS, 2015, não paginado).

As empresas dialogam e possuem uma troca de conhecimentos permanente, segundo a Fenadados (2015, não paginado), “são quadros profissionais altamente especializados, que criam, desenvolvem novos sistemas focados nas necessidades determinadas de cada cliente, eles que vêm mantendo ambas as organizações atualizadas, ágeis e precisas”. Assim, o posicionamento dos trabalhadores é que não haverá benefício com esta fusão.

Apesar do documento da Federação, em 11 de janeiro de 2016, saiu uma reportagem da Folha no *site* da UOL sobre o assunto, com o título: “O governo federal estuda a fusão de três empresas estatais para criar uma única grande empresa, ainda estatal, de tecnologia da informação e comunicação” (COSTA, 2016, não paginado).

Segundo o autor da reportagem, se o projeto de fusão da Telebrás, Serpro e Dataprev acontecer, a nova estatal nasceria com um capital superior a R\$ 5 bilhões e 7.000 empregados, mas com limitações financeiras. Das três empresas, a única que tem dado lucro é a Dataprev. Serpro e Dataprev já são parceiras em alguns projetos do

Governo Federal e apesar do posicionamento da Federação, a integração de serviços e novas parcerias entre as estatais continuam crescendo.

Algumas motivações são elencadas pela reportagem: a unificação está na mitigação dos passivos: unificar o centro de custos – distribuindo entre as empresas os lucros e os prejuízos – e as pendências jurídicas. E em um argumento adicional, o Ministério do Planejamento acredita que a nova estatal poderia oferecer serviços para clientes fora do governo, o que é raro em qualquer segmento do Estado, vender serviço, que não é seu fim. Outro argumento em favor da fusão é que os presidentes das companhias acreditam que a ideia da fusão, no futuro, pode gerar maior receita. Segundo Rodrigo Assumpção, presidente da Dataprev, na época da reportagem:

'a ideia nasceu da necessidade de reduzir custos. É positivo que uma avaliação constante seja feita pelo governo', segundo ele, no entanto, os resultados financeiros de uma possível fusão só apareceriam no longo prazo. 'Não vejo um grande ganho de escala com a fusão. Demoraria muito para que as empresas conseguissem se equiparar tecnologicamente. Cada uma está em um momento diferente da curva de desenvolvimento.' (COSTA, 2016, não paginado).

Jorge Bittar, presidente da Telebrás em 2016, vê com otimismo a integração dos serviços e, futuramente, a fusão. Ele acrescenta:

'Hoje, as empresas de telecomunicações não podem mais ter as operações segmentadas. A infraestrutura precisa ser oferecida em conjunto ao serviço de tecnologia da informação. Em um primeiro momento, vamos integrar as operações comerciais. A burocracia fica para o futuro', diz Bittar, que é ex-deputado federal (PT-RJ). (COSTA, 2016, não paginado).

O presidente do Serpro, Marcos Mazoni, não se pronunciou sobre a proposta de integração e o MPOG também preferiu não se manifestar.

Todos estes fatos culminaram com o Decreto n.º 8.638 de 2016, que transforma, o até então chamado e-Gov, em governança digital, acabando com os comitês, e mudando as diretrizes, porém o que se observa é que a política de TIC continua frágil e apresenta como tendência a completa dependência e subordinação tecnológica, vide as conclusões do TCU (página 124, desta tese), relatadas por Grossmann (2015).

A burocracia foi inserida tecnologicamente, sem planejamento, sem uma política concreta para esta área tecnológica, observa-se uma subserviência tecnológica, somos apenas usuários, a política estatal não é emancipadora, não há incentivo para o desenvolvimento de *softwares*, não há interesse em algo mais, resultado de uma falta de visão estratégica. No século passado podia-se dizer que as TICs eram uma possibilidade,

hoje ela é uma realidade, está presente em quase tudo no mundo ocidental, no mundo dito “civilizado”, mudando as relações, o trabalho e as organizações.

Analiso no próximo capítulo como aconteceu a adaptação da burocracia brasileira às TICs e como são os burocratas já inseridos no ciberespaço, os ciberburocratas.

4 Burocratas do Brasil no Ciberespaço: diversas concepções, uma só categoria.

Ao se falar de burocracia no ciberespaço usam-se muitas nomenclaturas, como governo digital, governo eletrônico, governo mediado por computadores, mas independentemente da nomeação delas, o que se tem é o governo inserido no ciberespaço, funcionando com diversos níveis de inserção, desde a simples prestação de informação à solução de um problema, como a emissão de documentos, certidões, alvarás, e todo e qualquer serviço que pode digitalizado, ser prestado através da internet.

Não pretendo seguir a visão tradicional da burocracia, uso essa categoria na visão de Farias (2001a, 2001b, 2003, 2010), *historicamente determinada* em que se compreende e se analisa na sua objetividade, as *rotinas burocráticas*, e na sua subjetividade, os burocratas, a fim de demonstrar como a introdução das Tecnologias da Informação e da Comunicação – TICs afeta os burocratas brasileiros, com a reestruturação das rotinas diárias necessitando a aquisição de novas habilidades digitais para que não interfiram no funcionamento do Estado. Mesmo porque,

“No capitalismo, a burocracia é assimilada pela sociedade burguesa. Sob ele, observa-se um policentrismo da burocracia, a competição entre a burocracia das empresas privadas e a pública, contribuindo para impedir que chegue à unidade de classe. Por outro lado, a racionalização não conduz necessariamente à burocratização, pois a primeira se processa num regime fundado na exploração, e a burocratização é um sistema de dominação. A burocracia constitui um sistema de condutas significativas e não só sistema de organização formal” (TRAGTENBERG, 1985, p. 234).

Para Crozier (1981, p. 5) ela é: “o produto da concentração das unidades de produção; concentração essa devida, por sua vez, as pressões técnicas e ao conformismo das organizações modernas dominadas, cada vez mais, por um aparelho burocrático hierarquizado e opressivo”. Seguirei o caminho realizado por Crozier (1981, p. 6 – grifo nosso) em que, parto do princípio que:

Nenhuma organização, sem dúvida, pôde e poderá jamais funcionar como uma máquina. Seu rendimento depende da capacidade do conjunto humano que ela constituiu, para coordenar racionalmente suas atividades. Essa capacidade, por sua vez, depende dos avanços técnicos, como também, e às vezes principalmente, a medida em que as pessoas são capazes de desempenhar entre elas o jogo da cooperação. [...] Esse jogo não é harmonioso, podendo ser considerado, tanto como um jogo de conflito como de colaboração. A análise empírica mostra que ele é dominado por problemas de poder – não do poder no sentido político e mais ou menos místico do termo, essa entidade que reside no pináculo e que poderia, um dia, ser conquistada – e **sim por relações de poder, essas relações que todo mundo mantém com seus semelhantes para saber quem perde, quem ganha, quem dirige, quem influencia, quem depende de quem, quem manipula a quem**

e até que ponto.

São essas relações que procuro demonstrar dentro da burocracia nacional, as microrrelações de poder, que ocorrem nos arranjos interpessoais e interinstitucionais, para saber “quem perde, quem ganha, quem dirige, quem influencia, quem depende de quem, quem manipula a quem e até que ponto” (*Ibid.*) (novamente citando o último parágrafo para reforçar a ideia). São nesses vínculos que acontecem as relações de trabalho, com a ideologia impregnando as conexões de poder que são construídas visando suprir as deficiências na execução do trabalho, que acabam criando alguns círculos viciosos difíceis de serem rompidos, por serem movidos pela ideologia vigente, ou seja, a neoliberal.

Procuraremos neste capítulo retratar a burocracia que foi observada para esta pesquisa, procurando descrever essas relações de dominação.

4.1 Burocratas adaptados às rotinas reconfiguradas do e-Gov

As rotinas do governo foram reconfiguradas para que o trabalho seja executado com a inserção das TICs. Os burocratas tiveram que ir se adaptando à medida que as novas tecnologias se inseriam no trabalho. Novas formas de organização do trabalho surgiram e, com essas tecnologias, houve uma reorganização dos processos de trabalho, gerando, assim, a necessidade de adequação dos burocratas às TICs, e ela não acontece homogeneamente, há níveis de ajustamento a estas rotinas entre o pessoal do Estado (POULANTZAS, 1991), pois

Certamente, essa mutação vem acompanhada da virtualização das atividades burocráticas, as quais passaram apenas recentemente a ter seu sentido compartilhado pelos cidadãos, que, nesse contexto, figuram como atores diferenciados, isto é, como cibercidadãos ou cidadãos virtuais. (BARRETO, 2011, p. 419).

Da mesma forma que as TICs mudam as rotinas burocráticas, também mudam a forma de exercício político, fazendo Estado e cidadão se adaptarem a estas novas formas da prática política,

[...] definitivamente, esse novo mundo virtual abre a novos tipos de exercício político e de gestão e administração pública. Se a democracia digital anuncia um tipo totalmente novo de prática na política, gestão e administração pública, e se se tornasse prática dominante, a cultura básica da política como ação e comunicação também mudam substancialmente. (RODRIGUES, s.d. p. 24).

Caracterizo como *burocratas adaptados* aqueles que entraram no serviço

público antes do ano 1990, quando ainda não haviam sido inseridas no governo federal as tecnologias da informação e da comunicação, foi a partir do fim da década de 1990 que as tecnologias foram difundidas no Estado.

Nessa época, os procedimentos burocráticos eram feitos manualmente em formulários e depois eram contabilizados. Podemos usar como exemplo o censo do IBGE, hoje ele é feito através de um equipamento que coleta as respostas, esse precisa apenas ser conectado à uma rede de comunicação, para transmitir os dados para o computador central da instituição, assim as informações colhidas nas entrevistas do dia, atualiza a base de dados daquele instituto, esta informação foi observada quando eu participei de uma entrevista para o censo de 2013.

Nessa entrevista, observei como ocorre a mudança na rotina do recenseador do IBGE. Antes das TICs, a pesquisa era realizada da seguinte forma: as informações eram anotadas em formulários preenchidos pelo recenseador durante a entrevista, posteriormente eram levados à repartição para digitação, e assim compor a base de dados do IBGE. Naquela época, o processo tinha duas etapas e talvez, dois trabalhadores para realizá-las, um para recensear e outro para digitar a informação no sistema do instituto.

Hoje, o processo foi simplificado, o recenseador não precisa preencher formulários, ele colhe a informação do recenseado numa máquina (do tamanho de uma máquina de cartão de crédito), que guarda as informações podem ser enviadas através da conexão com uma rede, ou quando retornar ao local de trabalho ele a conecta na rede do instituto, em ambos os casos, alimentando a base de dados do IBGE. Observei que este processo de recenseamento pode dispensar um trabalhador, pois ao coletar os dados em uma máquina o recenseador faz o seu papel e do digitador.

O mesmo ocorre quando se usa um caixa automático de banco, ou até a internet para fins de movimentação financeira. Nesse momento mesmo o cliente, trabalha para banco ao retirar seu extrato, pagar suas contas, sacar seu dinheiro.

No caso aqui estudado, as mudanças advindas com as TICs, envolvem dois poderes federais, executivo, a AGU e legislativo, a Justiça (em suas várias instâncias e especificidades), ambas tiveram grandes mudanças nesta última década. Houve, por exemplo, a implantação dos juizados virtuais, reificando a Justiça no ciberespaço, pois atualmente se pode ajuizar uma causa através da internet, sem necessidade de deslocar-se fisicamente. Um grande avanço, mas torna obrigatório aos usuários da Justiça Federal possuírem habilidades digitais para navegarem no ciberespaço, pois, nesses juizados as petições são encaminhadas pela rede de dados e todo o processo tramita virtualmente, excetuando-se as audiências.

Portanto, uma das rotinas hoje praticadas na Justiça Federal e Justiça do Trabalho é o ajuizamento⁷⁷ virtual de processos pela internet, assim o processo judicial transita no *ciberespaço*.

4.1.1. O local da observação: a instituição.

A observação foi realizada na Procuradoria Federal no Estado do Maranhão – PF/MA, uma das unidades da Advocacia Geral da União – AGU. Ela foi instituída através da Constituição de 1988, no seu Título IV, que dispôs sobre a Organização dos Poderes e, sob esse Título, destinou o Capítulo I ao Poder Legislativo, o Capítulo II ao Poder Executivo, o Capítulo III ao Poder Judiciário e o Capítulo IV às Funções Essenciais à Justiça, inserindo neste último Capítulo o Ministério Público, na Seção I, e a Advocacia Pública, na qual se inclui a Advocacia-Geral da União, na Seção II.

Ela está situada fora dos três Poderes da República, “não para formar um ‘quarto poder’, mas para que pudesse atender, com independência, aos três Poderes, tendo presente que a representação judicial da União - função essencial à Justiça -, foi confiada à nova Instituição e envolveria os três Poderes da República” (ADAMS, 2011, p. 196). Além, da função de representação, ela é responsável pela consultoria jurídica do Poder Executivo. Ela nasceu,

[...] da necessidade de organizar em instituição única a representação judicial e extrajudicial da União e as atividades de consultoria e assessoramento jurídicos do Poder Executivo, propiciando ao Ministério Público o pleno exercício de sua função essencial de ‘defesa da ordem jurídica - essencial à Justiça -, do regime democrático, dos interesses sociais e dos interesses individuais indisponíveis’, desvincilhando-o da representação judicial da União, por vezes incompatível com os seus outros misteres. (ADAMS, 2011, p. 196).

Atualmente a Instituição tem unidades jurídicas localizadas por todo o país. A AGU possui como competência:

Nos termos do art. 131 da Constituição, ‘a Advocacia-Geral da União é a instituição que, diretamente ou através de órgão vinculado, representa a União, judicial e extrajudicialmente, cabendo-lhe, nos termos da lei complementar que dispuser sobre sua organização e funcionamento, as atividades de consultoria e assessoramento jurídico do Poder Executivo.’ (BRASIL, 2001, p. 84).

A atuação consultiva da Advocacia-Geral da União (AGU) se dá por meio do assessoramento e orientação aos dirigentes do Poder Executivo Federal, de suas

⁷⁷ Trata-se de termo técnico que significa protocolar a petição na Justiça.

autarquias e fundações públicas, para prover de segurança jurídica os atos administrativos que serão por eles praticados. Além disso, desenvolvem-se atividades de conciliação e arbitramento, cujo objetivo é o de resolver administrativamente os litígios entre a União, autarquias e fundações, evitando assim, que a causa chegue ao Poder Judiciário, dando celeridade aos procedimentos administrativos do Poder Executivo. São responsáveis pelo exercício destas atividades consultivas os Advogados da União, os advogados integrantes do Quadro Suplementar, os Procuradores da Fazenda Nacional e os Procuradores Federais, cada qual na sua respectiva área de atuação.

Segundo o *site* da AGU: “No exercício dessas importantes funções, sobressai a atuação que tem o dever dar formatação jurídico-constitucional às políticas públicas, de forma a preservar os direitos e garantias fundamentais do cidadão e, em última análise, prevenir o surgimento de litígios ou disputas jurídicas”. São órgãos que exercem atividades consultivas na AGU:

- O Advogado-Geral da União, ao Presidente da República;
- A Consultoria-Geral da União;
- As Consultorias Jurídicas nos estados;
- As Consultorias Jurídicas junto aos Ministérios;
- A Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional junto ao Ministério da Fazenda;
- Procuradoria-Geral Federal.

A atuação contenciosa da Advocacia-Geral da União (AGU) se dá por meio da representação judicial e extrajudicial da União (Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário e dos órgãos públicos que exercem função essencial à justiça), além de suas autarquias e fundações públicas. O exercício das atividades contenciosas pelos órgãos da AGU:

- O Advogado-Geral da União representa a União perante o Supremo Tribunal Federal.
- O Procurador-Geral da União representa a União perante o Superior Tribunal de Justiça nas questões cíveis e trabalhistas e o Procurador-Geral da Fazenda Nacional, nas questões tributárias e fiscais.
- Os Procuradores Regionais representam a União nos Tribunais Regionais Federais nas cinco regiões, com sede no DF, RJ, SP, RS e PE.
- Os Procuradores Chefes nos Estados representam a União na 1ª instância nas Capitais (Justiça Federal e Trabalhista).
- Os Procuradores Seccionais e Escritórios de Representação representam a União na 1ª instância no interior.

Essa é a organicidade da AGU. O seu quadro de trabalhadores é composto por Procuradores, cuja carreira foi organizada em a partir de 2002, eles eram de diversos órgãos, autarquias, institutos que compõem o serviço público federal, e são representados pela advocacia, vieram também servidores administrativos, também cedidos por estas organizações. Houve, ainda, concurso para a Advocacia, tanto para o cargo de Procurador, quanto para o cargo administrativo, porém, a quantidade de pessoal administrativo do quadro da AGU, em relação aos advindos de outros órgãos, é ínfima⁷⁸. Na PF/MA, os pertencentes à instituição são minoria, havia apenas 2 trabalhadores nesta condição. Quanto ao cargo de Procurador, a relação é mais igualitária, houve concurso para prover a quantidade mínima de Procuradores para o funcionamento do órgão. Esta característica de ser composta por trabalhadores vindos de diversas instituições federais (órgãos, autarquias, institutos, etc.) é que dá à AGU essa especificidade de ser em sua essência, um laboratório do governo federal, por disponibilizar trabalhadores advindos de uma gama de instituições federais.

4.1.2. O processo, sua reconfiguração e a adaptação dos burocratas

Observei, entre os burocratas, vários níveis de adaptação às Tecnologias da Informação e da Comunicação - TICs, a saber: aqueles que não tiveram muitos problemas, e se adaptaram; outros que sentem algumas dificuldades mas conseguem executar seus trabalhos, se adaptaram com dificuldades; e por fim, temos os que têm problemas com as TICs, que sentem muita dificuldade em se adaptar a estas reconfigurações, e, que sempre possuem problemas técnicos, que classificamos como falta de habilidade digital, elas podem ser: a perda de um arquivo; uma impressão que não sai configurada; uma senha esquecida; podem ser quaisquer problemas referentes ao uso da tecnologia.

No caso dos Procuradores, descreve-se essa categoria de trabalhadores por que são eles quem mantêm a relação com a Justiça⁷⁹, e uma das principais habilidades deles, é a escrita, a elaboração de peças judiciais. Em suas rotinas, interagem com as diversas justiças, por meio de processos judiciais, a PF/MA é uma das partes, pois representa todas instâncias federais indiretas. O procurador atua como “advogado do Estado”.

⁷⁸ Excessivamente pequeno; diminuto; diz-se do tamanho, dimensão, força, quantidade, volume ou peso muito pequeno. Em lugar bem inferior: a parte ínfima da sociedade.

⁷⁹ Trata-se o poder judiciário como as Justiças, por que em sua estrutura os trabalhadores interagem com a Justiça Federal, Estadual, do Trabalho.

Entre os procuradores observados identifiquei diversos tipos de dificuldades, indo da divisão de um arquivo, o que é a dificuldade mais comum, até a localização de um arquivo, ou seja, onde o documento foi “salvo⁸⁰”, são poucos os que têm esta dificuldade. Entre os trabalhadores administrativos, também encontramos alguns obstáculos, mas neste caso, eles são direcionados a executarem tarefas mais rotineiras, como a manutenção predial, o que demanda pouco contato com as TICs.

Descrevi aqui, o procedimento de trabalho que é realizado pelo procurador, que é efetuar a defesa dos órgãos, instituições e autarquias, assim, ele trabalha com os processos judiciais. Iniciei descrevendo como o trabalho é executado quando o processo é físico, mostrando o trâmite dele entre as partes e o que ocorre em sua movimentação; logo depois descreve-se como é o procedimento quando se trata de trabalhar com o processo digital e relatei como isso afeta a rotina de trabalho dos burocratas com menos habilidades digitais.

4.1.2.1. Descrição do processo burocrático da instituição

Para que haja entendimento do procedimento aqui analisado, descreve-se como é a tramitação de um processo judicial, dentro da Justiça. Esta tramitação é similar em todas as justiças, seja ela Justiça Federal, Justiça Civil, Justiça Trabalhista ou Justiça Criminal, diferenciando uma das outras apenas em suas especificidades de matéria jurídica.

Primeiro, falarei de um modo geral sobre a tramitação de um processo físico, depois mostrarei como funciona o trâmite de um processo eletrônico (ou digital). Dentro desta virtualização do processo judicial, identificarei em que o procurador terá que se adaptar a este processo de trabalho reconfigurado, para assim, identificar as novas habilidades que foram necessárias a ele desenvolver.

Para quem não é da área jurídica, o funcionamento do trâmite de um processo com tantos recursos, juízes e diferentes tribunais não é algo simples. O “andamento” de um processo jurídico é único e varia de acordo com a matéria envolvida, ou seja, se é Direito Civil, Direito Penal, Administrativo, Tributário e etc.

Normalmente, um processo jurídico envolve um pedido de um autor para a resolução de um conflito, este pedido é chamado de “Petição Inicial”. Aceito o pedido, o juiz determina a apresentação de razões, a produção de provas e toma uma decisão

⁸⁰ Neologismo para guardar arquivos digitais em computadores.

reconhecendo o direito de uma das partes.

4.1.2.2. O processo físico

O processo judicial que nomeamos de “processo físico” é aquele tradicional, tendo como suporte material para sua existência, o papel.

O trâmite de um processo se inicia a partir do protocolo de uma petição inicial ao juiz de primeira instância (primeiro grau). Nessa petição devem constar os motivos pelos quais o autor está ajuizando a ação e quais direitos estão sendo prejudicados. Ao receber essa petição, o juiz irá avaliar se existe uma ação Judicial naquela causa, e irá providenciar o andamento do processo. O papel do procurador pode variar, ou seja, pode ser ajuizar uma ação, iniciando um novo processo; ou receber a intimação de uma ação contra o Estado.

Após isso, poderá haver vários recursos e solicitações jurídicas: antecipação de tutela; agravo de Instrumento; citação das partes; contestações; contrarrazões, audiências, até a sentença ser dada a sentença definitiva. Após a sentença, ainda cabem alguns recursos como apelação. Então, a partir da decisão definitiva, há o reconhecimento do direito de uma das partes, e só então, o processo poderá ser arquivado. No decorrer do processo, todos os passos em juízo são comunicados às partes através de publicações no Diário Oficial, intimações, citações e jornais.

Posso elencar como problema a movimentação do processo físico, observe que o primeiro movimento que um processo físico tem é aquela petição inicial que sai da parte A, e passa pela secretaria judicial, pelo Juiz, retorna à secretaria judicial, dá-se ciência para parte B e talvez A, retorna à secretária judicial e começa outro ciclo como o anterior, que pode ser acrescido de audiências, provas, etc. O primeiro movimento da petição, demanda cinco movimentações de papéis, assim, por mais célere que seja, demora no mínimo cinco dias, e é muito difícil acontecer nesse tempo. Esta é uma desvantagem do processo físico.

Outras desvantagens podem ser elencadas: o papel velho ou mal acondicionado pode transportar fungos e bactérias, fazendo mal às pessoas que manuseiam o processo; o volume do processo, pode ser pesado, pois existem alguns deles com muitos volumes, é como movimentar uma enciclopédia de um lado para outro; além do espaço que ocupam; se alguma coisa se perder dos volumes é difícil a

reconstrução; custo com transporte dos autos. A grande vantagem é que o papel é comprovadamente o suporte material de maior longevidade conhecida pelo homem, apesar da sua fragilidade.

Quem trabalha com esse tipo de processo, trabalhará com papéis, arquivando as petições, paginando os processos, encaminhando as diversas petições e sentenças. Ele deve ter alguma habilidade com arquivo, pois trabalhará com os arquivos dos autos. Assim, no processo físico, o Procurador, precisa saber elaborar as petições e acompanhar o andamento do processo, que como já se viu não é muito célere.

Porém, este processo migrou para o ciberespaço, assim, pressupõe-se que estes trabalhadores, acostumados com este trâmite da Justiça, sentirão dificuldade em adaptar-se às rotinas reconfiguradas pelo processo eletrônico. Novas habilidades são exigidas, a forma de trabalho sofre modificações, chegando a criar uma nova especialização do trabalho na burocracia brasileira.

4.1.2.3. O processo eletrônico: a reconfiguração

Em 2010, foi implantada uma nova modalidade processual, o processo eletrônico. Ele pretende substituir gradualmente o processo judicial físico, pois, com o passar dos anos eles se tornam um amontoado de papel velho, cheio de ácaros e mofo, cuja celeridade do trâmite é lenta, devido aos autos terem que ser transportados de um local para outro.

Com a entrada das TICs no Estado, o judiciário se apropria das suas facilidades e segue a tendência, virtualizando os processos judiciais. Esta transformação acontece, em várias varas das justiças federais, estaduais, trabalhistas. Já existem algumas delas que só trabalham com processos virtuais, porém, independentemente de serem virtuais ou não, todas precisam estar conectadas, ou seja, todas fazem uso das TICs.

Hoje, os procedimentos da justiça estão mudando, migrando para o ciberespaço, assim, muda também a rotina dos órgãos que trabalham diretamente com ela, como é o caso específico da AGU, conseqüentemente das Procuradorias Estaduais, afetando, portando, os trabalhadores da PF/MA, bem como, o próprio pessoal da Justiça.

Mas o que muda na prática? Na prática, a petição que era enviada em 3 vias para a secretária da justiça, demandando, um procurador, um motorista para levar a petição, outra pessoa para recebê-la na justiça e encaminhar para o juiz. Essas petições são feitas no computador do procurador, que assina a petição, usando uma certificação

digital, e envia para a justiça por um sistema informatizado conectado à internet. O Juiz pode recebê-la imediatamente, de forma tempestiva, e, se for o caso, emitir imediatamente a sentença. A movimentação deste tipo de processo pode ser acompanhada pela internet.

A prática facilita, para aqueles que possuem as habilidades necessárias para realizar esta operação: produzir a peça, assiná-la, fazer o *upload*⁸¹ do arquivo no sistema da justiça e acompanhar o processo pela internet. Todas estas tarefas necessitam das novas habilidades digitais advindas com a implantação das TICs e foram consideradas ao se observar os procedimentos executados pelos trabalhadores da PF/MA.

A grande desvantagem do processo eletrônico é que muitas vezes a pessoa não tem acesso à internet, apesar de estar disponível para qualquer pessoa, desde que não haja sigilo de justiça no processo. Porém, aumenta a transparência do processo judicial; traz celeridade; o acesso ao processo pelas partes envolvidas pode acontecer em qualquer momento; elimina a solicitação dos autos para o juiz. Muitas vezes os autos ao serem solicitados poderiam estar com a outra parte, demorando alguns dias para e ter acesso. Nesse procedimento digital elimina-se também o peso dos autos, do mofo e dos ácaros.

Mas, para usufruir disso é necessário adaptar-se às tecnologias, sendo preciso: saber usar um editor de texto, saber navegar na internet, saber identificar o tamanho de um arquivo e dividi-lo se necessário, usar certificadores digitais (que produzem a assinatura digital), buscar provas e evidências sobre casos na *internet* e em redes sociais. É aqui que se chega ao ponto da questão, essa adaptação não ocorre de forma homogênea, mas ocorre de forma hierarquizada e diferenciada gerando diversos níveis de adaptações às tecnologias.

Assim, a personificação do Estado brasileiro se adapta às inovações tecnológicas, procurando modernizar-se, minimizando o aparelho estatal. O Estado é afetado em todos seus seguimentos burocráticos, e também na sua essência, em suas formas específicas sob as quais ele se apresenta num momento dado como aparência, genealogia, fetichismo, silogismo, teleologia. (FARIAS, 2001a, p. 26-27).

Nesta pesquisa, abordam-se duas formas específicas do Estado, que se versa desde o início, a saber: superestrutura do Estado e personificação. A AGU/PF/MA enquanto aparelho estatal, foi afetada com a inserção das TICs, ou seja, na superestrutura do Estado, e, também como os trabalhadores reagiram às transformações, isto é, como foi afetada a personificação do Estado. Pois, adaptar-se, é como:

⁸¹ *Uploud* - é um termo da língua inglesa com significado referente à ação de enviar dados de um computador local para um computador ou servidor remoto, geralmente através da internet.

[...], o principiante que aprende um novo idioma, traduz sempre as palavras deste idioma para sua língua natal; mas só quando puder manejá-lo sem apelar para o passado e esquecer sua própria língua no emprego da nova, terá assimilado o espírito desta última e poderá produzir livremente nela. (MARX, 19-- , p. 7)

Procurei descrever, entender e criticar o processo de reconfiguração burocrática, que foi objeto da observação participativa durante três anos, a saber, os burocratas que estavam na AGU/PF/MA.

Na adaptação às TICs os burocratas criam novas relações de poder, em que a moeda é o conhecimento; pois alguns burocratas não conseguem realizar plenamente suas atividades devido à falta de habilidade, prática e conhecimento das TICs. E, com isso, colocam-se numa relação de clientelismo com os que sabem mais. Mas todos possuem algum saber:

Mesmo que esteja desempregado, que não tenha dinheiro, não possua diploma, mesmo que more num subúrbio, mesmo que não saiba ler, nem por isso sou "nulo". Não sou intercambiável. Tenho imagem, posição, dignidade, valor pessoal e positivo no Espaço do saber. Todos os seres humanos têm o direito ao reconhecimento de uma identidade de saber. (LÉVY, 2011, p. 28)

Esses problemas de adaptação já havia observado quando realizei a pesquisa para minha dissertação em 2008 (observação esta, causadora de inquietação para a realização desta pesquisa), em outro aparelho do Estado, a Dataprev, que é uma empresa de TICs, e verifiquei que mesmo se tratando de empresa tecnológica, os trabalhadores que entraram na empresa como digitador e auxiliar de processamento, tiveram dificuldades em se adaptar as TICs, gerando novas situações de incertezas e poder. Para Crozier:

A partir das situações de incerteza que exigem a intervenção da ação humana, dois tipos de poder terão, portanto, tendência a desenvolver-se: primeiramente, o tipo de poder que poderíamos denominar o poder do perito, isto é, o poder do indivíduo dispõe em virtude da capacidade pessoal, para controlar uma determinada fonte de incerteza que afeta ao funcionamento da organização e, em segundo lugar o poder hierárquico funcional, isto é, o poder próprio de alguns indivíduos, devido ao cargo que ocupam dentro da organização, para controlar o poder do perito e, se for o caso, completá-lo ou substituí-lo. Como já tivemos ocasião de observar, cada membro da organização, mesmo o mais humilde, dispõe, de uma certa forma de poder sobre as pessoas cujo sucesso, pelo menos parcialmente, depende de suas decisões ou de seu zelo. (CROZIER, 1981, p. 240).

Para o autor, qualquer um pode ter algum poder dentro de uma organização, assim, o terceirizado, que é contratado como servente, e que exerce a função de limpar banheiro, tem de certa forma poder, pois, se não realizar a sua função causa um desconforto no ambiente de trabalho devido à sujeira dos sanitários, gerando um problema administrativo. Portanto, o poder é exercido de diversas formas, em relações

informais de dominação. E são elas que permeiam o Estado e o configuram de certa forma.

4.1.3. Observação x autoavaliação

Ao observar as rotinas da AGU/PF/MA, durante três anos, identifiquei alguns problemas em relação às habilidades digitais necessárias ao trabalho com as TICs, e, que foram ratificadas com um questionário de autoavaliação de habilidades necessárias e adquiridas após a introdução das TICs, assim se retrata esta burocracia e a sua adaptação ao uso das TICs.

O questionário de autoavaliação foi respondido por 14 pessoas dentre as 66⁸² que trabalhavam na Procuradoria Federal no Estado do Maranhão – PF/MA, no período entre 2011 até 2014, época que realizei observação, um percentual de 21,21%. Aqui, os conhecimentos necessários para o trabalho,

[...] se referem aos conteúdos formalizados, objetivados, que, por definição, não podem pertencer às pessoas. Conhecer as regras gramaticais é uma coisa; saber falar uma língua é outra, fundamentalmente diferente. Para saber falar é preciso abandonar completamente a relação cognitiva com a língua. O saber é feito de experiências e de práticas tornadas evidências intuitivas, hábitos; e a inteligência cobre todo o leque das capacidades que vão do julgamento e do discernimento à abertura de espírito, à aptidão de assimilar novos conhecimentos e de combiná-los com os saberes. Igualmente, a expressão 'sociedade da inteligência' parece ser a que melhor corresponde ao que os anglo-saxões chamam *knowledge society*. (GORZ, 2005, p. 17)

Trata-se de uma burocracia multifacetada, como já foi dito, ela é composta por trabalhadores de diversos órgãos, instituições, autarquias e empresas federais, assim, ao se avaliar as habilidades em relação ao uso das TICs, foram encontrados todos os níveis de adaptação, muitas vezes o trabalhador não tem as condições necessárias para desenvolver um bom trabalho no serviço público em todos os níveis de relações, pois ele não desenvolveu a habilidade necessária para a execução de um serviço. Exemplifica este fato, com aquele trabalhador que não sabe fazer pesquisa na internet e precisa de subsídios dela para realizar o seu trabalho, por exemplo alguém que trabalhe com aquisição de materiais, precisa saber realizar pesquisas de preços na internet.

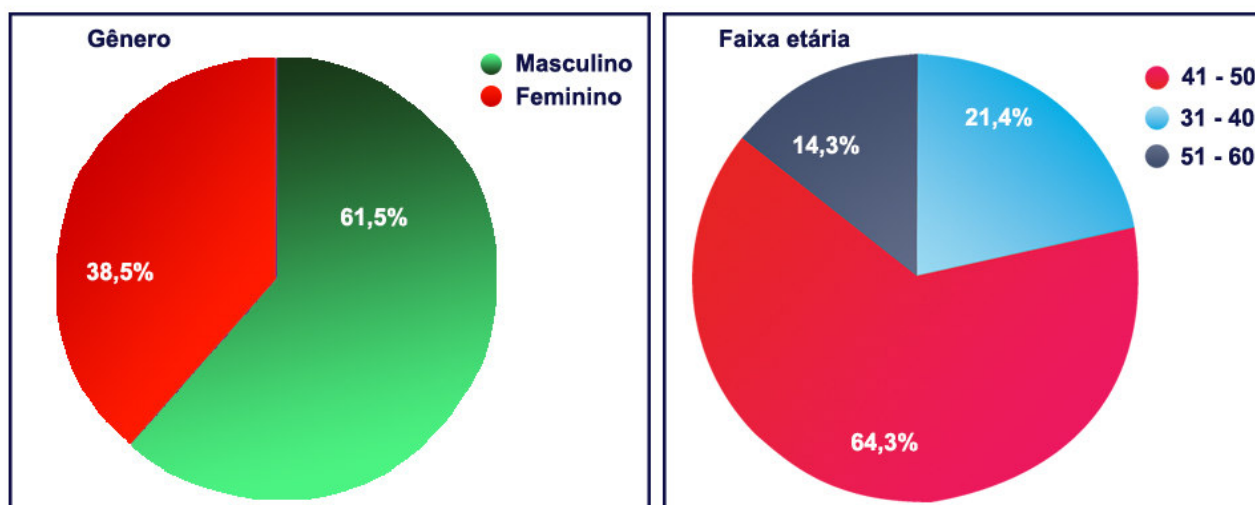
A maioria dos trabalhadores do Estado não passou por uma capacitação adequada que desenvolva suas habilidades para o uso das TICs, eles aprenderam mais

⁸² Esse número é sem a Divisão Previdenciária que funcionava em outro prédio, impossibilitando a observação, no ano de 2015 a PF/MA unificou, juntando todas as unidades em um só local.

pelo uso do que por treinamentos. O serviço público, de modo geral, não se preocupa em capacitar a burocracia, seus treinamentos na maioria das vezes não atingem o objetivo esperado de capacitação. Deveria ser adotado no serviço público treinamento no posto de trabalho, para que se executasse a prática. Talvez o maior problema seja que nem mesmo o Estado conhece a fundo os programas que utiliza, assim não consegue treinar adequadamente ninguém.

Já se tinha observado que o maior número de pessoas que trabalham na PF/MA é do sexo masculino, o que foi reforçado pelo questionário de autoavaliação de habilidades, a questão de gênero, expressa na Figura 7 apenas foi aferida para demonstrar que o mundo jurídico é um ambiente masculino, só verificar a quantidade de mulheres é menor que a de homens nos órgãos jurídicos, conforme demonstra a pesquisa de Venturini e Feres Junior (2015), “em toda a sua história, o STF contou com apenas 3 ministras (Ellen Gracie, nomeada no ano 2000, Cármen Lúcia e Rosa Weber)”.

Figura 7: Gênero e Faixa etária na PF/MA



Fonte: Questionário de autoavaliação de habilidades digitais aplicado na PF/MA em 2015.

Observei também, que a faixa etária (Figura 7) predominante está entre 30-40 anos, a popularização das TICs ocorreu a partir dos anos 1990, com a entrada do microcomputadores nos lares brasileiros, portanto, pode-se afirmar que a maioria deles já tinham contato com a informática, antes de entrarem no serviço público, possuindo assim, algumas habilidades digitais que são mensuradas com o questionário, para ratificar as observações, tais como: navegar na internet, usar *e-mail*, usar editores de texto, planilhas,

entre outras tantas habilidades surgidas com a introdução das TICs no dia a dia. Assim, é partir dessa geração de burocratas que surge o ciberburocrata⁸³ (falarei, particularmente, dessa subcategoria de burocratas na última parte desta tese).

Sobre a observação participativa, já foi dito que surgiu de uma inquietação desta pesquisadora que participou da introdução das TICs no serviço público, no final da década de 1980, instalando os primeiros computadores no Instituto Nacional de Seguro Social – INSS no Maranhão, a primeira Agência da Previdência Social a ter um circuito de dados, foi a de Pedreiras, que na época, em 1989, recebeu um *modem* com linha discada (2400Bps⁸⁴) e um terminal burro da Unisys, modelo TB27⁸⁵, assim acessava-se o *Plenus* para consultar o Cadastro Nacional de Inscrição Social - CNIS, um sistema que dá acesso às informações dos trabalhadores.

Com a introdução dessas tecnologias, observou-se que as pessoas não se adequavam a elas, tinham alguns locais em que o chefe do posto de atendimento do INSS trancava o terminal, que normalmente era instalado em uma sala a parte e só um ou dois trabalhadores o acessavam, os demais tinham receio de manuseá-lo. Demorou mais de uma década para quase todos os trabalhadores usassem computadores. Ainda hoje, se encontram nas repartições públicas pessoas que não usam computador, ou usam muito pouco.

O que aconteceu no início da implantação das TICs no Estado, foi que uma pequena parte dominou a tecnologia rapidamente, assim gostavam e tinham prazer em usá-las, mas muitas possuíam e/ou possuem muita dificuldade, ficando sempre na dependência de um ou outro trabalhador que se adaptou. Uma parte dos trabalhadores pediram aposentadoria com a chegada da TICs.

Entre os trabalhadores entrevistados, 14,3% não tinham usado as TICs antes de entrarem no serviço público. Posso afirmar que estes foram os que entraram antes do ano 1990, o percentual total deles é 21,4% dos entrevistados. Essa afirmativa é possível pois a maioria dos que responderam às perguntas, identificaram-se.

Todas as pesquisas de autoavaliação foram identificadas pelos avaliados, sendo assim, constatei que as pessoas que responderam o questionário ao serem observadas foram consideradas por esta pesquisadora, como adaptadas aos processos reconfigurados, da mesma forma, que observei que aqueles considerados com menos habilidades digitais, não responderam à pesquisa eletrônica, acredito que pela própria falta de habilidade. Portanto, apesar de ter sido confirmado o que foi observado, a

⁸³ Termo elaborado para esta pesquisa, visando determinar um novo tipo de burocrata, aquele que chegou com a cibercultura, que já era ciborgue (CLARK, 1997; HARAWAY, 2000), antes de ser burocrata.

⁸⁴ Sigla para a unidade de medida de velocidade - Bits por segundo.

⁸⁵ Empresa de soluções tecnológicas. <http://www.unisys.com.br/>

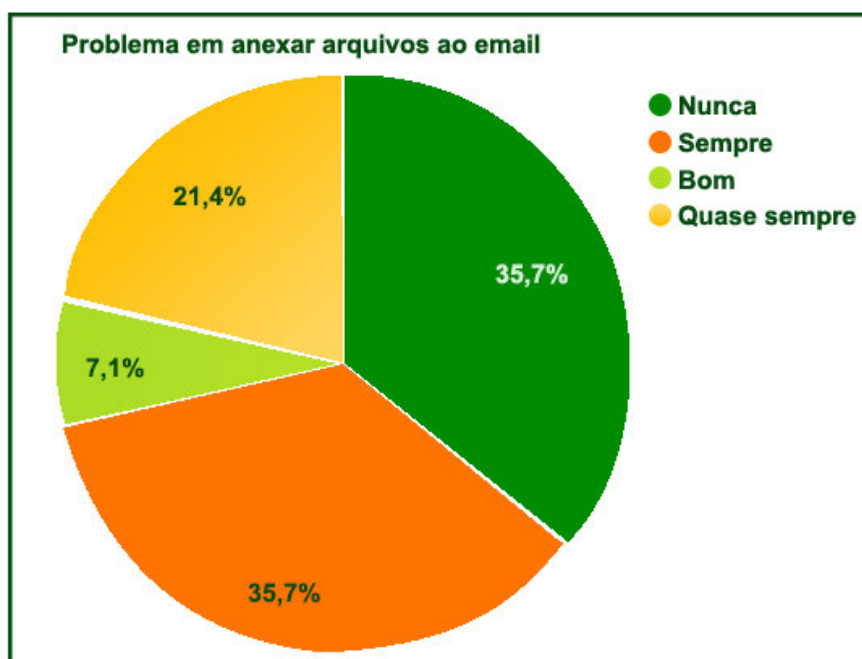
situação real é mais crítica do que a apresentada nesta pesquisa.

Algumas coisas básicas sobre habilidades relacionadas com as TICs foram observadas e colocadas na pesquisa de autoavaliação, em que foram perguntadas coisas do tipo: uso de *e-mail*; uso de editor de texto; encontrar arquivos no computador; navegar na internet, entre outras habilidades necessárias para a execução do trabalho.

Houve a necessidade de realizar a autoavaliação das habilidades digitais adquiridas após à introdução das TICs, para dar maior credibilidade aos dados observados, podendo assim, comprová-los ou não.

A primeira habilidade observada foi o uso do *e-mail* (Figura 8), é necessário observá-la porque ele substituiu a maioria das correspondências institucionais internas e externas, como memorandos e ofícios. Portanto, é uma habilidade básica para o trabalhador do Estado.

Figura 8: Habilidade de anexar um arquivo ao e-mail



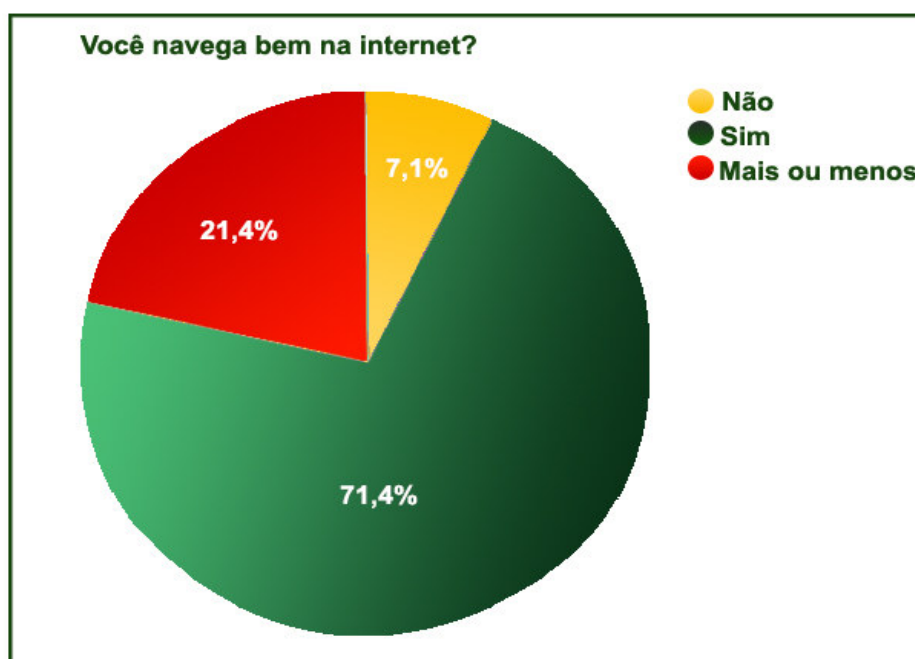
Fonte: Questionário de autoavaliação de habilidades digitais aplicado na PF/MA em 2015.

As maiores dificuldades em relação ao *e-mail* que foram observadas são como “anexar arquivos”, ato essencial em seu uso. Esta dificuldade é encontrada em mais de uma categoria de trabalhador, ela foi observada em Procuradores e administrativos. Tal não se dá nos terceirizados administrativos (receptionistas, contínuos), e, muito menos na categoria de estagiário. Observa-se que o fator preponderante para encontrar esse tipo

de problema é a faixa etária, todos os que têm dificuldades estão acima dos 45 anos, ou seja, entraram no serviço público antes de 1990.

Pode parecer ao leitor, que as perguntas são muito simples, mas não é preciso de grandes questões para conhecer o dia a dia, a prática, o que se faz, e se a execução de um processo é problemática ou não. Também deixamos claro que a intenção da pesquisa foi observar essas sutilezas que normalmente são relevadas a segundo plano, mas que influenciam a execução do trabalho.

Figura 9: Habilidade em navegar na internet



Fonte: Questionário de autoavaliação de habilidades digitais aplicado na PF/MA em 2015.

Outra habilidade considerada importante para se trabalhar com as tecnologias é saber navegar na internet, ou seja, utilizar os *browsers*⁸⁶ para realizar pesquisas e usufruir o que ela possui de melhor, a informação. Observou-se que cerca de um terço dos trabalhadores da unidade tinham dificuldade em realizar pesquisas na internet, concentrando-se este percentual, naqueles mesmos que não conseguem anexar os arquivos no *e-mail*, aqueles estão no serviço público antes de 1990, e não importa a função se é Procurador ou administrativo. Esta é uma habilidade considerada necessária não apenas para o trabalho, mas para o dia a dia do cidadão, porque, ao se referenciar a internet como habilidade necessária, embasa-se nos hábitos da sociedade ocidental atual,

⁸⁶ Navegadores da internet: mozilla, google chrome, internet explorer são browsers.

em que as tecnologias constantemente fazem parte da mediação da comunicação dos cidadãos. Este cidadão que ingressa no serviço público brasileiro atualmente, está culturalmente em um padrão social no qual se espera que a habilidade tecnológica esteja construída.

Considerando tudo isso, questioneei na autoavaliação: “Você navega bem na internet?” A observação foi atestada pelo questionário, quase 30% dos entrevistados não se autotransclassificaram como hábeis na navegação na internet (Figura 9). Este dado, é preocupante, visto que o governo está migrando a maioria dos seus serviços para a internet, portanto, quem trabalha no serviço público deveria estar habilitado a usá-la, pois faz parte do trabalho. Ocorre, que não sabendo navegar, e precisando de alguma informação, procura ajuda de outro trabalhador, criando novas relações de poder informal, o que Crozier (1981) chamou de “*poder do perito*”.

Normalmente, quem necessita de informação para o trabalho é aquele que está no topo da hierarquia, portanto, os procuradores. Sendo assim, como é solucionada esta falta de habilidade dos procuradores? E se falta esta habilidade ao servidor administrativo? Qual o procedimento no caso do terceirizado? Como já foi comentado estas são as “*diferentes categorias de pessoal*” (CROZIER, 1981, p.17) que se estratificaram dentro das procuradorias, a saber, procuradores, administrativos, terceirizados e estagiários.

Os procuradores são todos do quadro da AGU, com cerca de 75% vindos de outros órgãos, universidades e outros setores do governo federal que possuam Procuradoria. Naturalmente, estes trabalhadores se subdividem pelos seus órgãos de origem, assim temos aqueles que vieram do INSS, outros que vieram da Universidade Federal, uns que vieram do INCRA e assim por diante. Criaram-se, portanto, subdivisões nas categorias de trabalhadores estratificadas nas procuradorias federais. Assim os que vieram do mesmo local, já possuíam uma relação anterior, por isso, diferente daquela realizada com aqueles advindos de outros locais, apesar de atualmente comporem a mesma unidade de procuradores, que por si só já possuem poder sobre as demais categorias de trabalhadores. Sem esquecer que há também a relação de poder formal, poder exercido por procuradores em procuradores, administrativos, terceirizados e estagiários, ou ainda por administrativo em administrativos, terceirizados e estagiários, normalmente é muito difícil encontrar a relação de um trabalhador administrativo ter poder formal sobre um procurador.

Os administrativos possuem uma situação um pouco diferente dos procuradores que foram absorvidos pelo quadro da AGU, cerca de apenas 10% dos administrativos são do quadro da Advocacia, os outros 90% são pessoas cedidas por outros órgãos e

empresas públicas, aquelas mesmas de onde os procuradores vieram para compor o quadro da AGU. Registra-se aqui que pelo fato de administrativos e Procuradores virem do mesmo local, já havia, portanto, relação de trabalho entre eles, sendo que observei que existem relações de poder trazidas das outras instituições, acompanhando os trabalhadores independentemente do local de trabalho. Isso demonstra como essas relações de poder informal ficam enraizadas nos relacionamentos. Voltarei a comentar essa relação.

E qual relação de poder é criada quando um procurador não tem a habilidade necessária em navegar na internet? Ele vai depender do auxílio de outra pessoa que possa ajudá-lo. Esta pessoa pode ser um igual, ou seja, um procurador a ajudar, mas esse tipo de relação é difícil, pois recorrer a uma pessoa com o mesmo valor hierárquico, nem sempre é confortável, porque a pessoa se coloca em uma situação onde admite que não sabe fazer o trabalho, necessitando sempre de ajuda, fragilizando-se profissionalmente.

Por isso, a maioria das vezes, quando um procurador precisa de ajuda, ele recorre ao auxílio de um estagiário, de um administrativo, ou de um terceirizado, que na hierarquia funcional estão abaixo dele. Nesse caso, o procurador tem ascendência natural sobre as demais categorias.

Quando ocorrem tais relações de dependência, aquele que atendeu ao procurador acaba conquistando um certo poder sobre ele, através do seu conhecimento e disponibilidade. Existem alguns administrativos que mesmo executando a tarefa para o procurador, não conseguem se empoderar, apenas continuam atendendo ao procurador de uma maneira subserviente ou até bajuladora. Mas de qualquer forma, os administrativos, terceirizados e estagiários podem se beneficiar com essa relação através do *poder do perito*.

E, quando é o servidor administrativo que não possui essa habilidade de navegar na internet? E, se na função exercida hoje, por ele, houver a necessidade de usar a internet? Neste nível da hierarquia pode ocorrer a ajuda de iguais, ou ainda serem auxiliados por terceirizados ou estagiários, dificilmente haverá a solicitação de ajuda a um procurador, podem existir alguma exceção. Também, nesse caso ocorrerão as relações de poder já descritas acima, agora entre um administrativo e um terceirizado ou estagiário.

Além, da questão operacional da rotina burocrática, tem o burocrata, como será que o servidor administrativo que não se adapta completamente às TICs, sente-se? Será que é agradável ter que recorrer a terceiros para realizar algumas tarefas que antes da chegada das TICs, eram realizadas sem problemas? É uma situação onde há um misto de exclusão e humilhação (FARIAS, 2012) dentro da burocracia estatal brasileira e que

não pode ser resolvida devido o contexto atual, pois, as tecnologias farão parte do cotidiano do Estado, cada vez mais.

Para os burocratas não adaptados, resta sofrer esta hierarquização, pois o sentimento de quem chega e conhece as TICs, é de menosprezo, porque não compreendem, porque o outro não se adequou. Resta aos que não se adaptam, aguardar a aposentadoria para se livrar das TICs e dessa situação de exclusão e humilhação (FARIAS, 2010, 2012).

Quanto às outras classes de trabalhadores: terceirizados e estagiários, dificilmente ocorrerá essa deficiência, pois, no caso do terceirizado se necessitar dessa habilidade no exercício da sua função, e se não possuí-la, será substituído, pois está é a principal funcionalidade da terceirização no serviço público. Quanto aos estagiários, eles possuem esta habilidade, pois, a maioria tem menos de 25 anos, nasceram após o advento das TICs. Porém,

De uma forma muito geral, pode dizer-se que as normas culturais em matéria de relações interpessoais, no que simultaneamente concerne, tanto às finalidades possíveis de uma organização, como às contribuições que podem ser esperadas dos seus membros, delimitam e modelam bem a área de negociação possíveis, condicionando assim finalmente, de maneira muito estrita, o uso que um grupo pode fazer do seu poder. (CROZIER, 1981, p. 249).

Diversas rotinas diárias que necessitam das novas habilidades advindas com as TICs, foram observadas, e, depois mensuradas pela autoavaliação, além do *e-mail* e da navegação na internet, observei diversas habilidades, nos trabalhadores da PF/MA, que foram adquiridas após a inserção das tecnologias, como editor de texto, planilhas eletrônicas, localização de um arquivo no computador, por entender que essas são habilidades básicas para a realização do trabalho e todas são advindas do uso das TICs. Também, observei a questão da autocapacitação, pois esta é uma característica da pós-modernidade, o trabalhador deve ser autodidata. Segundo, Reich (2002, p. 240),

Outro aspecto importante da nova configuração é que a preparação dos trabalhadores (sejam gerentes ou operários) não é mais responsabilidade das empresas, nem mesmo do Estado, mas do próprio trabalhador que deve procurar tornar-se empregável. Segundo Reich (2002, p.240): O profissional não está mais em uma grande organização que o promoverá de cargo porque ele executou seu trabalho de forma correta e competente. Cada vez mais, ele depende dele mesmo, o que significa que precisa se autopromover. Não é suficiente ser esperto ou criativo ou ter uma ideia nova; muitas pessoas são espertas, criativas e têm ideias novas e estão competindo com ele por negócios. É preciso atrair e manter os clientes. Ele pode ter de usar todas as conexões de que dispõe – incluindo amizades e mesmos conhecidos distantes – para expandir ou manter a demanda pelos seus serviços.

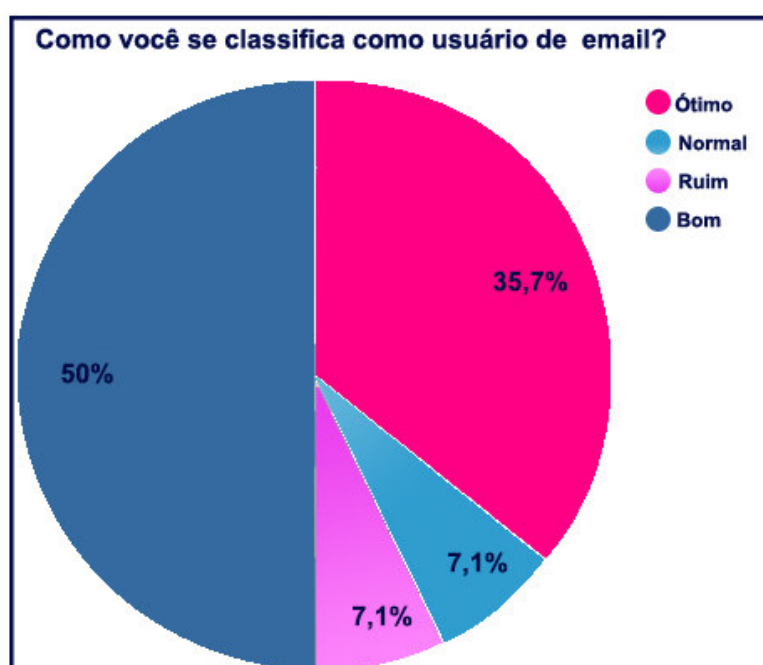
Na observação destas rotinas de trabalho, que exigem as habilidades com as TICs e, que foram objeto de observação durante os anos de pesquisa, verifiquei que apesar de uso constante, cerca de um terço dos trabalhadores não é capaz de dominar os

sistemas com desenvoltura, ou seja, não conseguem realizar todas as operações sem ajuda -, eles ainda precisam de auxílio no uso das TICs.

Daqueles trabalhadores que responderam à autoavaliação de suas habilidades em relação às TICs, cerca de 75% já estavam no serviço público antes delas, quando outras habilidades eram exigidas e necessárias, como: datilografia, taquigrafia, telegrafia, escrita, cálculo, arquivo.

Optei pelo uso de um questionário de autoavaliação, por entender que assim, se pode agregar à pesquisa, o ponto de vista de quem está se adaptando, de quem se adapta, e também com o objetivo de comprovar o que se observou.

Figura 10: Habilidades como usuário de e-mail



Fonte: Questionário de autoavaliação de habilidades digitais aplicado na PF/MA em 2015.

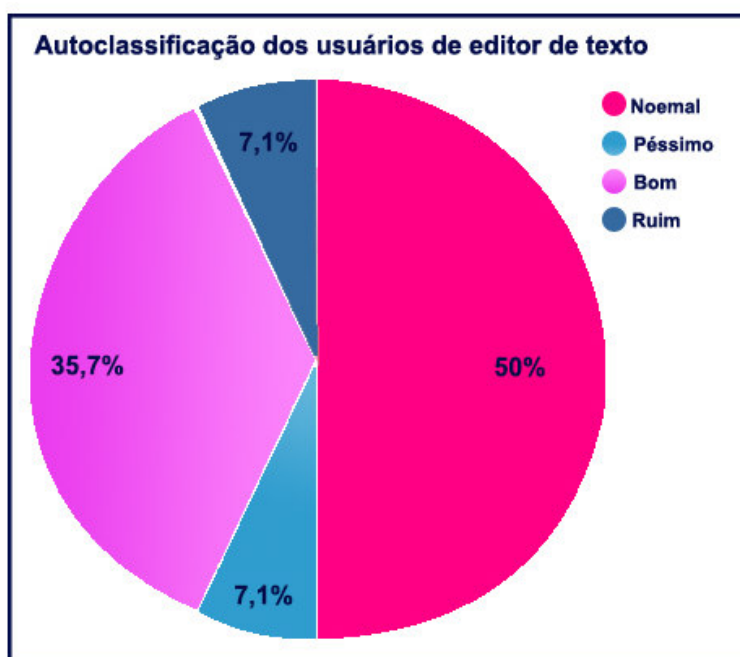
Como já foi dito, o *e-mail*, atualmente, é a forma de comunicação institucional na maioria das empresas e nos governos, eliminando muitos papeis e tornando a comunicação mais ágil. Outra dificuldade que alguns trabalhadores possuem é anexar arquivos ao *e-mail* (Figura 10), isto ocorre pois muitos trabalhadores têm dificuldade em entender como funcionam as pastas dentro da caixa de correio eletrônico, onde está a pasta local e onde está a do servidor; mesmo tendo pouca dificuldade em ler e responder a um *e-mail*.

A próxima habilidade digital analisada é de grande importância para a Advocacia, o editor de texto (Figura 11), ele é o instrumento de trabalho para redigir

petições e outras peças judiciais. Observei, que alguns procuradores possuem dificuldade em criar e formatar um texto, por desconhecimento das possibilidades do editor de texto. A observação foi confirmada, 14,2% dos entrevistados reconhecem que tem dificuldade em usar o editor de texto. Assim, se for um procurador que tem esta dificuldade, terá que ocupar outro trabalhador habilitado para o uso de editores de texto com suas petições, criando aquelas relações de poder, já descritas. Observei aqui que o mesmo procurador que tem dificuldade em anexar um arquivo no *e-mail*, é o mesmo que tem dificuldade com o editor de texto, assim aquelas relações de poder informal vão se consolidando, sendo difícil para este se desvencilhar do outro.

As relações no local de trabalho são afetadas pelo saber e pela constante necessidade de aquisição de novas habilidades inerentes ao trabalho com as TICs. Na autoavaliação, ao se questionar sobre o uso do *e-mail*, 7,1% dos entrevistados, se classificaram como um usuário “ruim” na escala de ótimo, bom, normal e ruim.

Figura 11: Habilidade em usar editor de texto



Fonte: Questionário de autoavaliação de habilidades digitais aplicado na PF/MA em 2015.

Outra questão observada em relação a todas estas dificuldades dos trabalhadores é que elas não são consideradas como dificuldades pela alta direção, impossibilitando assim a busca de uma solução para o desconhecimento.

Um aplicativo bastante utilizado na AGU e que foi considerado nesta pesquisa é

o uso do editor de texto (Figura 11) observei que muitos têm esta habilidade desenvolvida, apenas 14,2% se considerou péssimo e ruim, em uma escala de bom, normal, ruim, péssimo na sua utilização. Na procuradoria o editor de texto é um dos programas mais utilizados, pois é nele que são feitas as petições.

Outro aplicativo que é normalmente utilizado em diversos locais de trabalho dentro da AGU, e que foi considerado nesta pesquisa, é o uso da planilha eletrônica, observei que muitos têm pouca habilidade na sua utilização. Na Procuradoria, existem muitas planilhas compartilhadas na rede para realizar controle de processos que não estão em sistema informatizados, mas apesar de se utilizar muito este *software*, poucos trabalhadores dominam a sua utilização, sobrecarregando-os com a tarefa de atualizações das mesmas.

Quando se afere o questionário de autoavaliação, verifiquei que em relação ao uso de planilha eletrônica, mais da metade dos profissionais se autotestou como ruim e péssimo, o índice chegou a 64,2%, portanto poucos possuem habilidade para trabalhar com a planilha.

Ao se observar alguns trabalhadores, que possuem dificuldade em anexar arquivos no *e-mail*, constatei que elas advêm da falta de conhecimento da estrutura de arquivos do computador, portanto, não sabem onde colocaram o arquivo e não o encontram para anexá-lo. Este é um problema bem grave, não localizar um arquivo no computador, pois interfere diretamente na habilidade de trabalho com processos virtuais.

Outro requisito importante para o trabalho com a *Justiça Virtual*⁸⁷ é a necessidade de saber identificar o tamanho de arquivo, pois eles devem ter um determinado tamanho máximo para que se possa fazer o *upload* do mesmo no *site* da justiça.

No caso de o arquivo ser maior que o tamanho indicado, outra habilidade será requisitada, é dividir o arquivo, no tamanho desejado, ou melhor no tamanho suportado pelo *site* da justiça. Esta é uma habilidade que poucos possuem, chegando a ter alguns trabalhadores que nem conseguem identificar sozinho o tamanho do arquivo.

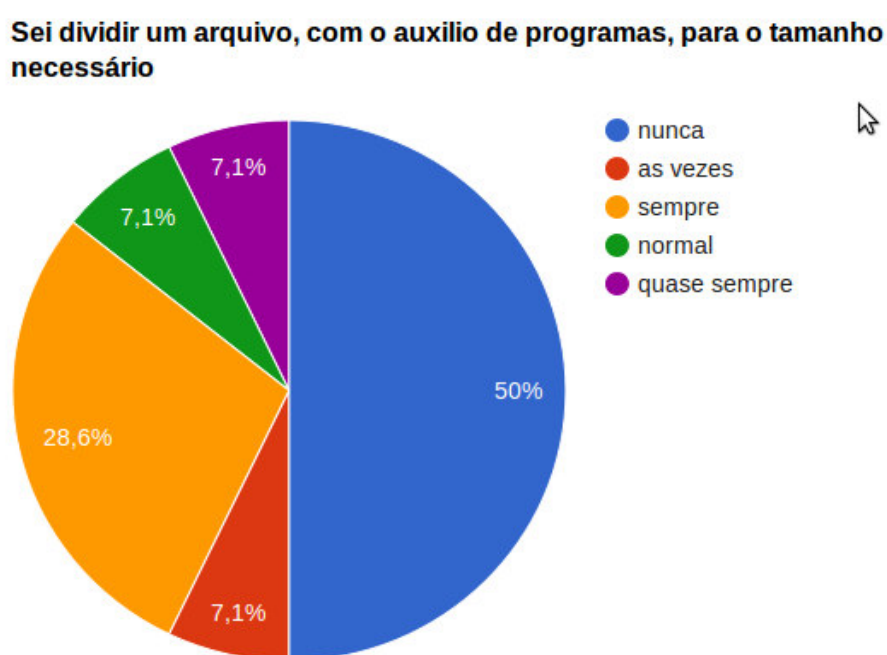
Segundo o Conselho Nacional de Justiça, a Justiça brasileira recebeu, em 2015, cerca de 27 milhões de processos novos, dos quais 55,7% foram por meio eletrônico. O volume ultrapassou os casos propostos em papel (44,3% do total), há seis anos, o índice de casos novos eletrônicos, como são chamados esses processos, era de 11%. (CONJUR, 2016), assim, com estes dados se pode observar que a tendência é de virtualização dos processos judiciais.

Ao se perguntar sobre a habilidade de dividir um arquivo (Figura 12), fica

⁸⁷ Chamo Justiça Virtual os juizados que operacionalizam seus processos judiciais mediados pelas TICs.

comprovado o que foi observado, que 67,1% dos entrevistados não sabem dividir, ou conseguem as vezes. Portanto, necessitam de alguém para dar suporte na execução desta tarefa, por falta do conhecimento necessário. A menor das consequências é aumento do tempo de execução da tarefa. Mas uma nova relação de poder, pode estar sendo criada. Esta habilidade digital é bem mais valorizada que as relacionadas anteriormente, devido a sua escassez, a maioria não sabe, e a grande parte dos que sabem são procuradores, causando aquele desconforto ao solicitar ajuda a um igual, admitindo a sua inabilidade no trabalho.

Figura 12: Habilidade em dividir um arquivo



Fonte: Questionário de autoavaliação de habilidades digitais aplicado na PF/MA em 2015.

Portanto, nesta reconfiguração burocrática, o conhecimento, o saber fazer, é valorizado, tornando o trabalho mais especializado. O saber ganhando valor e como sempre o valor é criado pela escassez, assim,

A regulação dos bens materiais e tangíveis, por meio de um regime de propriedade, é o alicerce sobre o qual se erigiu o sistema econômico ocidental. A noção de escassez é o que fundamenta toda a teoria econômica, partindo do princípio de que a utilização de algo tangível por alguém exclui o outro de o utilizar, o que levaria a sociedade a se organizar de forma a racionalizar os recursos. É assim que a propriedade privada delimita o acesso aos bens. (SOLAGNA&MORAES, 2010, p.96).

E porque essas anomalias acontecem nas rotinas de trabalho? Pelo modo que

a burocracia foi incluída digitalmente, a maioria aprende ou aprendeu o necessário para continuar executando seu trabalho, porém, a sua própria execução é muitas vezes prejudicada pela não adaptação às tecnologias; pela falta de treinamento; pelas mudanças constantes, que acaba sendo prejudicada pela inserção das TICs no Estado.

Observei que aquelas pessoas que possuem menores habilidades digitais são aquelas que ingressaram no serviço público antes do ano de 1990. É interessante registrar o comportamento da maioria delas quando não conseguem realizar o trabalho, normalmente culpam: a internet, a rede, o vírus, o técnico de TI. Isso ocorre por não conseguirem entender o funcionamento e armazenamento de arquivos no computador, por ainda utilizarem o computador como uma máquina de escrever. Normalmente, eles precisam de ajuda em muitas tarefas, pois não possuem habilidades digitais.

Essa adaptação diferenciada às TICs, além das relações de poder, causam diversos conflitos, pois, aquele que possui maior conhecimento, acaba sendo mais requisitado para a execução dos serviços, tornando-se muitas vezes sobrecarregado. Por outro lado, como ele se torna essencial ao bom andamento do trabalho acaba adquirindo algumas compensações, tais como, abono de alguma falta, uma saída mais cedo, entre outras coisas; gerando hierarquizações e novas relações de poder e de desigualdade. Assim,

O problema do Poder sempre constitui um problema difícil para sociologia das organizações. As relações humanas que se estabelecem quando ocorrem os fenômenos de poder não tem, efetivamente, a simplicidade minha previsibilidade dos esquemas de comportamento do tipo estímulo resposta, aos quais tanto se dedicam os psicólogos sociais, e que os pesquisadores americanos quiseram encontrar quando começaram a estudar, de maneira científica, o comportamento humano no seio das organizações. Além disso, as ressonâncias ideológicas que eles não deixam de evocar os tornam suspeitos em algumas disciplinas curso caráter científico não foi ainda universalmente reconhecido. (CROZIER, 1981, p. 212).

Uma forma de restabelecer a homogeneidade do saber no local de trabalho é o treinamento, porque é através da capacitação que podem ser superadas as deficiências encontradas nos locais de trabalho, no mundo atual o conhecimento torna-se uma necessidade, mas:

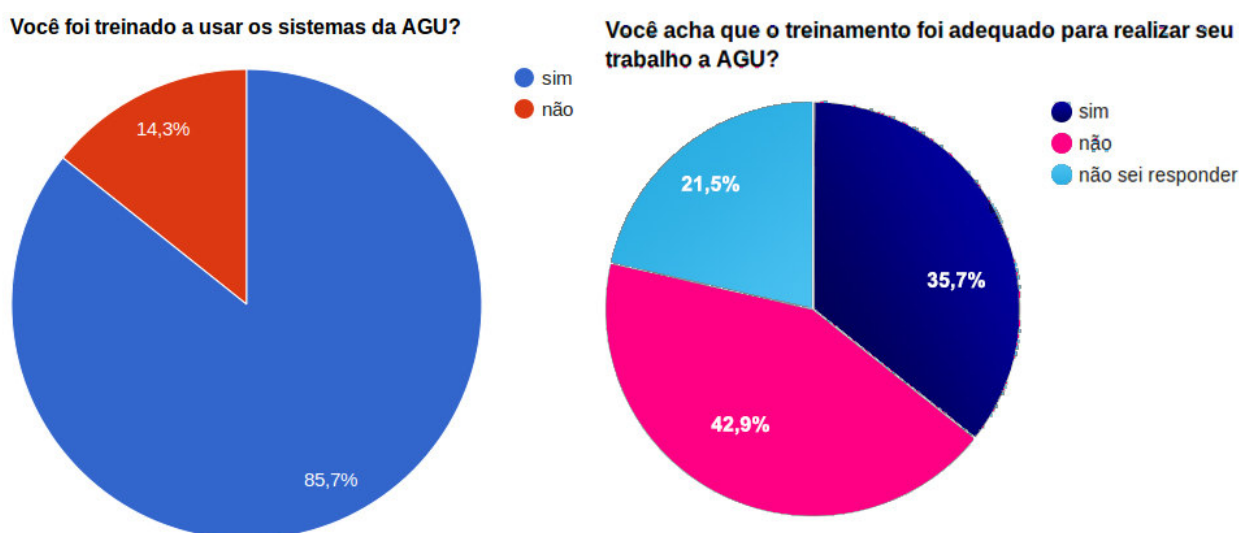
O modo como os empregados incorporam esse saber não pode ser nem predeterminado nem ditado [...] é chamado de motivação. [...] a qualidade da produção depende desse comprometimento. Tal qualidade não é medida por critérios comuns. Sua valoração depende do julgamento do chefe ou dos clientes. [...] Nessas condições, o trabalho, que desde Adam Smith é tomado como substância de valor comum a todas as mercadorias, deixa de ser mensurável em unidades de tempo. Os fatores que determinam a criação de valor são o "componente comportamental" e a motivação, e não o tempo de trabalho dispendido. (GORZ, 2005. p. 9).

Esse componente comportamental, de capacitar-se ao trabalho é uma

característica do trabalhador, que precisa se atualizar constantemente, principalmente, ao que se refere às TICs, pois essas estão sempre se atualizando, trazendo novidades a todo instante, novos sistemas e novos equipamentos. Entendo que deveria haver a preocupação do Estado com a capacitação dos seus burocratas, melhorando a qualidade do trabalho, segundo o dicionário⁸⁸, capacitação é “Ação ou efeito de capacitar; ato de capacitar-se; aptidão; Ação de tornar-se apto ou habilitado em; habilitação”.

Observei que apesar de o treinamento ser realizado para os trabalhadores, ele não atinge os objetivos finais de capacitação, o conhecimento acaba sendo adquirido no trabalho, sem sistematização, o que cria hierarquização no conhecimento, pois aqueles que dominam os ensinamentos acabam por ter maior facilidade e agilidade em seu trabalho, enquanto que os que não dominam as tecnologias não conseguem fazer fluir o trabalho, as tecnologias para eles não facilitam, complicam.

Figura 13: Treinamento em sistemas da AGU



Fonte: Questionário de autoavaliação de habilidades digitais aplicado na PF/MA em 2015.

Questionei sobre o treinamento recebido pela AGU, 85,7% das pessoas que trabalham na PF/MA receberam treinamento (Figura 13), porém, quando se perguntou sobre a adequação do treinamento recebido, 42,9% disseram que o treinamento não foi adequado para realizar suas atividades na AGU e 21,1% não souberam responder, fazendo um total de 64% dos trabalhadores entrevistados que não acharam o treinamento

⁸⁸ <https://www.dicio.com.br/capacitacao/>

relevante para o trabalho (Figura 13).

Comprovei mais uma vez as observações, nas quais os trabalhadores que não conseguem absorver os conteúdos dos treinamentos possuem dificuldades na realização do trabalho, assim, as tecnologias em vez de facilitar acabam por dificultar o trabalho. Existe algo errado neste procedimento, poder ser a capacitação, ela pode não ter o foco adequado ou uma baixa qualidade e assim não atinge seu objetivo. Também os próprios trabalhadores podem não ter interesse neste tipo de conhecimento, devido a desmotivação do trabalho, e para se aprender é preciso a vontade de fazê-lo; ou até mesmo ambas as causas.

Se o treinamento fosse adequado aos trabalhadores da AGU, deveria ser diferenciado, por possuírem uma diversidade em sua origem, portanto, seria necessário desenvolver habilidades diferentes. O quadro da AGU, é composto por pessoal dos diversos órgãos federais, o seu quadro próprio de pessoal administrativo, não possui 10% do total de trabalhadores, ela atua em diversos estados da federação. Esta é uma outra forma de diferenciação entre os trabalhadores, criando subgrupos, e novas relações de poder, pois, esta é uma das questões no trabalho, o poder.

Talvez se o treinamento fosse dado no local de trabalho, na prática, seria mais adequado, porém isso, levaria mais tempo para capacitar todos os trabalhadores, bem como seria necessária uma equipe de treinadores para isso, normalmente o Estado não possui esta equipe.

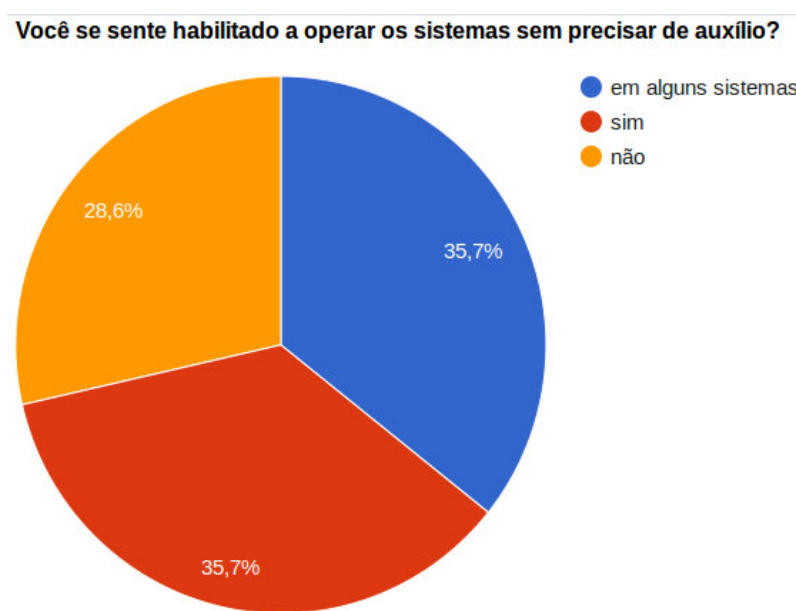
Foram levantadas outras questões advindas da observação de como os trabalhadores da AGU usam a tecnologia e qual sua relação com ela. Observei que há alguns sistemas em que os trabalhadores têm dificuldades em operacionalizá-lo, alguns por não serem sistemas amigáveis, mas todos por falta de conhecimento. No questionário de autoavaliação, ao perguntar sobre dificuldades que os trabalhadores têm em usar sistemas da AGU, metade dos trabalhadores da PF/MA sentem ou já sentiram dificuldades em usá-los. Porque esta situação? Acredito que um dos fatores é a ineficiência dos treinamentos, já que a maioria não achou o treinamento adequado. Estas dificuldades são o fator gerador de um tipo de poder que Crozier (1981, p. 240), chamou de *poder do perito*, ou seja, o poder do conhecimento, a saber,

A partir das situações de incerteza que exigem a intervenção da ação humana, dois tipos de poder terão, portanto, tendência a desenvolver-se: Primeiramente, o tipo de poder que poderíamos denominar poder do perito, isto é, o poder do qual um indivíduo dispõe em virtude de sua capacidade pessoal, para controlar uma determinada fonte de incerteza que afeta o funcionamento da organização e, em segundo lugar, o poder hierárquico funcional, isto é, o poder próprio de alguns indivíduos, devido ao cargo que ocupam dentro da organização, para controlar o poder do perito e, se for o caso, completá-lo ou subir substituí-lo. Como já tivemos ocasião de observar, cada membro da organização, mesmo o mais humilde, dispõe,

de uma certa forma e até um certo ponto ou medida - extremamente variável, é verdade, porém nunca ausente - de um mínimo de poder sobre as pessoas cujo sucesso, pelo menos parcialmente, depende de suas decisões ou de Seu Zelo. (os trabalhadores que exercem as funções mais rotineiras tem um certo poder sobre seus superiores, na medida em que sua resistência, suas negligências ou seu mau rendimento, podem afetar a carreira daqueles). (CROZIER, 1981, p. 240).

Como observei, quem sente dificuldade, procura auxílio em outro trabalhador, criando as microrrelações de poder, já especificadas. Na aferição pelo questionário 28,6% (Figura 14) não se sente habilitado a operar os sistemas utilizados pela AGU, sem auxílio de outro.

Figura 14: Habilidade para usar os sistemas sem ajuda de outrem.



Fonte: Questionário de autoavaliação de habilidades digitais aplicado na PF/MA em 2015.

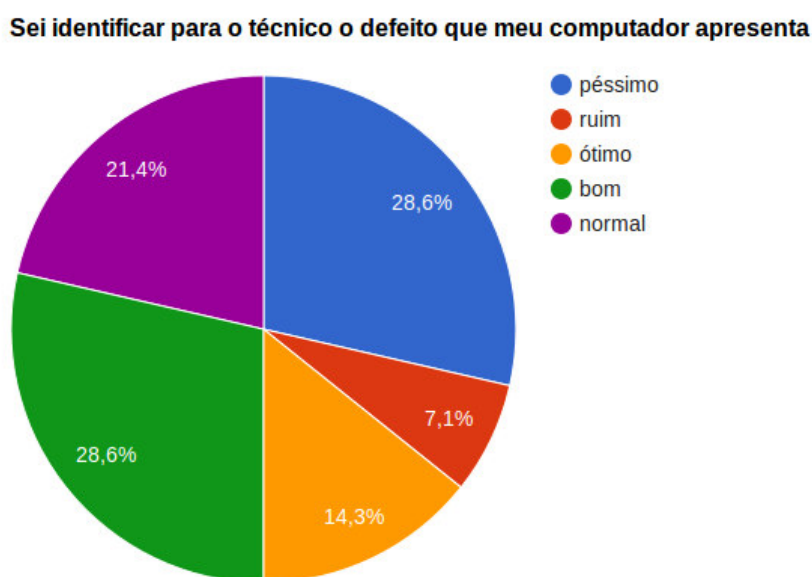
Ainda sobre a questão da capacitação, observei que menos da metade se interessam nos cursos de capacitação à distância, ou em outras instituições, apesar de que a AGU é grande incentivadora, principalmente para os Procuradores e Advogados da União, oferecendo cursos *on-line*, mestrados, e até capacitação em direito no exterior, além dos cursos oferecidos pela Escola Nacional de Administração Pública – ENAP.

Mensurando os cursos na modalidade EaD, através do questionário de autoavaliação, verifica-se que menos da metade dos trabalhadores não se interessam por nenhum tipo de curso à distância. A ideia em mensurar esse tipo de ensino em específico, é por ele ser característico do ciberespaço.

Outro problema observado, e que tem grande relevância para o funcionamento do trabalho, é a questão de identificar um problema em um equipamento de informática ou sistemas pelos trabalhadores, constatei que uma boa parte dos trabalhadores não conseguem identificar o que está errado com seu computador, mediante isso, não conseguem explicar ao técnico o defeito, descrever o que acontece, gerando um atendimento com tempo maior. Quando perguntei sobre isto na autoavaliação, 35,7% (Figura 15) não sabe identificar os defeitos e descrevê-los para os técnicos.

A falta de habilidades digitais para o uso tecnológico no Estado, conforme observei, é enorme, o que agrava o problema das políticas para as TICs, que normalmente são idealizadas pela própria burocracia. Da mesma forma que a burocracia é afetada por ela e as afeta, como já foi dito anteriormente. E se ela desconhece o assunto tecnologia, como irá influenciá-la?

Figura 15: Identificar defeitos no computador para descrever para os técnicos



Fonte: Questionário de autoavaliação de habilidades digitais aplicado na PF/MA em 2015.

Entendo que com as TICs o saber está cada vez mais valorizado, e, é o saber não formalizado que muitas vezes interfere mais no trabalho, pois, ele é o saber valorizado.

Na economia do conhecimento, todo trabalho, seja na produção industrial seja no setor de serviços, contém um componente de saber cuja importância é crescente. Óbvio que o saber de que se trata aqui não é composto por conhecimentos específicos formalizados que podem ser aprendidos em escolas técnicas. Muito pelo

contrário, a informatização revalorizou as formas de saber que não são substituíveis, que não são formalizáveis: o saber da experiência; o discernimento, a capacidade de coordenação, de auto-organização e de comunicação. (GORZ, 2005, p.09).

Durante as observações, alguns sentimentos foram coletados junto com as informações sobre as habilidades, há um desdém de quem sabe em relação ao que não sabe. Os mais novos que entraram a menos tempo no serviço público consideram que se a pessoa que não acompanha a tecnologia, pode se aposentar e deveria fazê-lo, pois está atrapalhando. Apesar desse sentimento ser velado, alguns deixam isso transparecer aos trabalhadores antigos, gerando sentimentos de mágoa e de humilhação, e tudo isso alimenta aquelas relações de poder já descritas e que foi observada por mim.

Este sentimento se agravou com a chegada dos últimos concursados, sejam eles, procuradores ou administrativos, eles já chegam dominando a tecnologia, acostumados com a capacitação continuada e com a autocapacitação através de EaD, a estes trabalhadores nomeei de ciberburocratas, os quais conheceremos no próximo capítulo.

4.2 e-Gov e seus burocratas ciborgues

O Estado se insere no ciberespaço, devido ao movimento global para colocar todos em rede, assim, ele se reifica nesse novo espaço digital. Independentemente de como o Estado se denomina no ciberespaço, Governo eletrônico, e-Gov, governo digital, ou outro nome qualquer, em sua essência ele se reifica através de redes de telecomunicações e assume seu papel no ciberespaço, usando as TICs como seu suporte material. Em meio a esta reconfiguração estatal, surge o burocrata que está inserido nesse “espaço social” (LEVFEIRE, 1991).

Defino o burocrata ciborgue, o ciberburocrata, a partir do conceito de *mente estendida* (CLARK, 1997), de ciborgue (HARAWAY, 2000), dos conceitos de cidade-ciborgue, cibercidadania, encontrados em Lemos (2001, 2003, 2004, 2006), ciberviventes (SILVEIRA, 2010), e assim o burocrata ciborgue é aquele que já chega na máquina estatal completamente conectado no ciberespaço.

Nego, aqui, o tecnoburocrata de Barbrook (2001) ou o infoburocrata de Frissen (1997), pois entendo que eles pertencem à categoria dos burocratas adaptados. O

ciberburocrata têm a tecnologia como uma extensão do seu próprio ser, para ele o mundo não existe sem a internetinternet, pois a “internet, dentre as tecnologias da atualidade, se destaca na implantação desta reforma, por criar uma rede de conexão global e reunir recursos como *multimídia*, interatividade, imediatricidade e memória (banco de dados)” (LEMOS, 2004, p.4), ele não conhece o mundo desconectado, só ouviu falar.

Diferente do burocrata adaptado, ele já conhece a tecnologia e já domina várias ferramentas que fazem parte da atual rotina burocrática, ele desconhece o mundo sem as TICs, não entende, por exemplo, como se realizava uma pesquisa sem internet, ou como se vivia sem as redes sociais, é isso que o torna diferente, pois,

“Em uma certa etapa de seu desenvolvimento, as forças produtivas materiais da sociedade entram em contradição com as relações de produções existentes, ou, o que não é mais que sua expressão jurídica, com as relações de propriedade no seio das quais elas haviam se desenvolvido até então. De formas evolutivas das forças produtivas que eram, essas relações convertem-se em entraves. Abre-se, então, uma época de revolução social.” (MARX. 1983, p. 28).

A consciência determinada pelo ser social, se expande através de condições objetivas instaladas no ciberespaço. Há uma reconfiguração do modo de vida das pessoas, o real se mistura com o virtual (LÉVY, 1996), criando novos paradigmas, como os ciborgues. Assim,

o tema do ciborgue, da mistura dos organismos com as máquinas, tem sido bastante explorado nos dias atuais. [...] através de uma quebra de paradigma, proposta pelo filósofo da mente Andy Clark, conhecida como Mente Estendida ou Externalismo Ativo: não é necessário que o humano porte implantes, chips, submeta-se a transplantes ou use computadores “vestíveis” para que ganhe o estatuto de ciborgue. O ser humano é, naturalmente, ciborgue, pois incorpora, desde sempre, ferramentas que ampliam sua mente. Portanto, há uma redefinição do conceito de mente, que a liberta dos limites da caixa craniana e a estende até os limites da ação humana, abarcando corpo, cérebro e mundo. Ao cérebro é dado o papel de controlador dessa mente material, de cuja existência ela depende. (MOLINA, 2008, p. 7).

A comunicação humana está diferenciada, o imaterial (GORZ, 2005) se torna capital, revelando ao ser humano a sua condição ciborgue constituindo novas determinações do “ser”. O saber, o conhecimento cria valor, é o novo capitalismo, o capitalismo cognitivo, onde existe a valorização do imaterial. É a “reconfiguração dos espaços de lugar é uma [...] característica da cidade-ciborgue. As paisagens internas e externas das cidades estão mudando, sendo transformadas em um espaço tecnológico como lugares digitais” (HORAN, 2000 *apud* LEMOS, 2001, não paginado).

E em meio ao saber situam-se as Tecnologias da Informação e da Comunicação - TICs, que ao mesmo tempo que podem nos proporcionar facilidades em

adquirir mais conhecimento, podem nos alienar, porque, não é a consciência dos homens que determina o seu ser, ao contrário, é o seu ser social que determina sua consciência (MARX, 1982, p. 28). Para Latour (*apud* MEDEIROS, HOLGONSI SIQUEIRA, 2011, não paginado)

[...] é através do termo “hibridismo” que se expressa a mistura contemporânea do conhecimento, do interesse, da justiça e do poder; a mistura do céu e da terra, do global e do local, do humano e do inumano, enfim, da natureza e da cultura. Não é apenas um produto das tecnociências, mas também algo que as torna possíveis.

Mas, de fato, a cada dia que passa o ser humano está mais conectado, onde quer que se olhe, se vê alguém com um celular na mão, hoje, dificilmente se encontra um equipamento, tipo celular ou *smartphone*, que não se conecte na internet. Devemos lembrar que “que a burguesia dirige sua luta pelo espaço e no espaço conservando a iniciativa.” (LEFEVBRE, 1981, p. 89). Por isso, “a passividade, o silêncio dos ‘usuários’”(Ibid.).

O ciberespaço faz parte da vida das grandes metrópoles, e mesmo, que a pessoa não esteja conectada, ela está na rede, pois, seus dados estão ali, é o homem conectado e conectando-se. Segundo Gray (2002, *apud* MEDEIROS, HOLGONSI SIQUEIRA, 2011, não paginado) este projeto de ciborgização (*cyborgization*) faz parte da composição política atual, e a compreensão de suas formas e implicações é crucial para pensarmos em outras formas de cidadania. A *cibercidadania* é a forma de exercício da cidadania no ciberespaço, a qual é exercida mediada por computadores. Diversas formas foram criadas, no Brasil, existem algumas políticas que têm a participação de cibercidadãos que interagem por *sites* que oferecem ferramentas de participação para cidadãos, redes, movimentos sociais e organizações que querem dialogar com o Governo Federal na construção de políticas públicas, podemos exemplificar com o *participa.br*.

Surgem então, novas teorias como a mente estendida, ciborgue, *cibercidadania*, para dar conta desse novo universo que engloba não apenas seres humanos, mas a rede, o ciberespaço. Portanto, “ciborgue é [a] nossa ontologia; ele determina nossa política. O ciborgue é uma imagem condensada tanto da imaginação quanto da realidade material: esses dois centros, conjugados, estruturam qualquer possibilidade de transformação histórica”. (HARAWAY, 2000, p. 41).

O ciborgue aparece no imaginário humano a muito tempo e agora se concretiza na era tecnológica, para Clark (1997), todos somos ciborgues, pois segundo o autor a primeira externalidade da mente, é a fala, que faz a interação entre os humanos. O autor comenta que não é o humano e nem a máquina é a interação, a simbiose entre eles que

nos tornamos ciborgues. Ele “aparece como mito precisamente onde a fronteira entre o humano e o animal é transgredida. Longe de assinalar uma barreira entre as pessoas e os outros seres vivos, os ciborgues assinalam um perturbador e prazerosamente estreito acoplamento entre eles” (HARAWAY, 2000, p.45-46). Não é possível encontrar o limite entre o espaço e o ciberespaço onde o real e o virtual se completam, não são mais espaços antagônicos, são fluidos (BAUMAN, 1999).

Com as TICs permeando a vida, nasce no mundo esse cidadão que pode ser ciborgue, como na adaptação “*Do Androids Dream of Electric Sheep?*” ao cinema, conhecida como “*Blade Runner*, continua a ser o caso paradigmático – androide e humano quase trocam de posições.” (ROSA, 2001, não paginado). Rosa, afirma que: “o que define androide e humano não é a sua origem, maquínica ou orgânica, e sim as ações, rígidas ou empáticas, perante os semelhantes. Um androide pode agir humanamente tanto quanto um humano [...] pode comportar-se como um androide.” (ROSA, 2001, não paginado). Segundo Kunzru,

Quando Dona Haraway diz que é uma ciborgue, ela não está afirmando ser diferente ou especial quando ocorre que, para Haraway disse que é uma, a realidade da vida moderna implica uma relação tão íntima entre as pessoas e a tecnologia que não é mais possível dizer onde nós acabamos e onde as máquinas começam. Na verdade, ela não é a única criatura ciborgue em Healdsburg: existem mais 9977. (KUNZRU, 2000, p.25).

E esse ciborgue não precisa possuir próteses em seu corpo, pois a conexão mente e máquinas já nos torna ciborgue. Para Gray (2002, p.2 *apud* MEDEIROS, HOLGONSI SIQUEIRA, 2011, não paginado)

[...] o ciborgue (cyborg) é qualquer tipo de organismo animado que se mescla a um elemento inanimado conformando um sistema. Deste modo, podem existir ciborgues humanos ou não humanos, sendo necessário para isso possuírem parte natural e parte construída através de um direcionamento humano. Esta concepção de ciborgue está relacionada ao processo de “*ciborgização*” (*cyborgization*), ou seja, de transformação de determinados elementos “naturais”, como, por exemplo, a gravidez, em um processo mesclado com tecnologias nas quais suas consequências produzem reordenamentos políticos e transformações paradigmáticas.

Os autores, entendem que, a humanidade está em um processo de *ciborgização* e assim, podemos considerar

a figura do ciborgue como representativa dos hibridismos contemporâneos, e como tal, nos coloca frente a uma rede de conexões envolvendo novos fenômenos e indefinições que geram possibilidades de vários tipos. Esta figura/metáfora perpassou nosso trabalho expressando as inter-relações atuais entre ciência-tecnologia-cultura-poder. Estas redes são tecidas pelas tecnociências ciborgues através de “nós” que representam novas tecnologias reprodutivas, clonagem, organismos transgênicos, nanotecnologias, mudanças climáticas, novas tecnologias de informação, comunicação e entretenimento e tantos outros “nós” que destes emergem. Uma rede de relações que configura uma sociedade-cultura ciborgizada e

em constante processo de ciborgização. (MEDEIROS, HOLGONSI SIQUEIRA, 2011, não paginado)

O conceito de Clark (1997) sobre a memória estendida é explicitado por Molina e mostra a dependência das TICs e como funciona a extensão, ela relata

Imaginemos a situação de um intelectual que sempre leva consigo se laptop. Nele estão anotados os esboços de suas novas ideias, alguns artigos já prontos para publicação, mais da metade de um novo livro, que vem sendo desenvolvido há cerca de quinze meses, as fotos dos últimos cinco anos (desde que substituiu sua velha câmera por uma digital) das comemorações familiares e dos encontros acadêmicos, uma imensa bibliografia, levantada durante toda a sua vida acadêmica, seu currículo completo, com nada menos do que 43 páginas, toda a sua produção intelectual dos últimos 30 anos, sem falar de sua agenda de compromissos e endereços. Aquele computador é uma importante ferramenta de trabalho e um grande auxiliar no desenrolar de sua vida pessoal, uma vez que carrega uma quantidade de informações tamanha que se torna impossível, ou no mínimo deveras trabalhosa, a recuperação em caso de perda. Em dado momento, é exatamente o que ocorre: o laptop é perdido. Somente aí o intelectual pôde avaliar que já havia passado dez meses desde a última execução de uma antiquada e trabalhosa rotina de back-up, e que durante esse tempo ele havia pensado mil vezes em não só executar a rotina, mas substituí-la por uma mais eficiente, utilizando novas tecnologias de hardware e software. Mas sua agenda, sem folga, fez com que o tempo voasse e que providências importantes fossem procrastinadas. [...] É claro que a situação não envolvia apenas a perda de um computador, que poderia ser substituído na primeira loja do bairro, mas, sobretudo, a perda de informações de suma importância, que somente uma pequena parcela poderia ser extraída de sua memória biológica. Para o intelectual, esse acidente seria comparável à perda de memória decorrente de um derrame cerebral com sequelas de difícil reparação. [...] A história acima parece ficção, mas só o é parcialmente. Faz parte da imaginação somente o conteúdo do laptop, porém o acidente descrito foi baseado em um fato real, cujo protagonista foi o filósofo Andy Clark. [...] O próprio filósofo conta que teve dois tipos de acidente cerebral. Um, biológico, que o deixou até hoje com a visão turva em um dos olhos, e outro, quando perdeu seu laptop, que não possuía back-up, pois as consequências dessa perda foram semelhantes às consequências oriundas de um real acidente vascular no cérebro. (MOLINA, 2008, p. 8-9).

Para Lemos (2001, não paginado), “a rede telemática é a infraestrutura central da cidade-ciborgue”, onde vivem esses seres chamados ciborgues. Mas isso não quer dizer que “a cidade-ciborgue não é uma não cidade, muito pelo contrário. Ela é a cidade da cibercultura. É justamente nos grandes centros urbanos que vemos o crescimento da cidade-ciborgue” (*Ibid.*). Ela é a cidade do atual onde a rede telemática registra, atualiza, conecta, monitora, vigia, controla, que reflete o real no virtual e o virtual no real.

Segundo o autor, “Os atributos geográficos, urbanos, a mão de obra qualificada e, o mais importante, a proximidade de grandes centros econômicos tradicionais são fatores determinantes para participar ativamente do espaço de fluxo” (LEMOS, 2001, não paginado), pois os grandes centros econômicos possuem as grandes infraestruturas da telemática, facilitando o tráfego de informações, fazendo tempo e espaço se tornarem fluidos, enquanto somos monitorados e vigiados. Porque, “(...) O uso dessas redes telemáticas está permitindo o controle global e as funções de gerenciamento pelas

grandes cidades.” (*Ibid.*), veja as câmeras espalhadas pela cidade a nos vigiar, o controle pelo CPF, através de compras, além de monitoramento da navegação na internet, esses são apenas alguns exemplos de controle. Portanto,

Os equipamentos eletrônicos são acoplados ao corpo da cidade-ciborgue e, na maioria das vezes, passam despercebido aos cidadãos (trazendo aí o problema do controle e da perda de privacidade). Na cidade-ciborgue estamos progressivamente caminhando para a adoção da lógica de instrução e comando embutidas nos diversos equipamentos urbanos digitais. Isto amplia o conceito de cidade no que toca a manutenção das nossas ações. Através das combinações das estruturas informacionais programáveis operamos novos condicionamentos na relação tempo e espaço. (LEMOS, 2001, não paginado)

São as câmeras nos sinais de trânsito, e em outros locais da cidade, isso ocorre porque, cada dia mais

Os dispositivos microeletrônicos são, tipicamente, as máquinas modernas: eles estão em toda parte e são invisíveis. A maquinaria moderna é um deus irreverente e ascendente, arremedando a ubiquidade e a espiritualidade do Pai. O chip de silício é uma superfície de escrita; ele está esculpido em escalas moleculares, sendo perturbado apenas pelo ruído atômico – a interferência suprema nas partituras nucleares. A escrita, o poder e a tecnologia são velhos parceiros nas narrativas de origem da civilização, típicas do Ocidente, mas a miniaturização mudou nossa percepção sobre a tecnologia. A miniaturização acaba significando poder; o pequeno não é belo: tal como ocorre com os mísseis ele é, sobretudo, perigoso. [...] É precisamente a ubiquidade e a invisibilidade dos ciborgues que faz com que essas minúsculas e leves máquinas sejam tão mortais. Eles são – tanto política quanto materialmente – difíceis de ver. Eles têm a ver com a consciência – ou com sua simulação. (HARAWAY, 2000, p. 48-49).

Pois o suporte físico para este espaço construído, não natural (LEFEBVRE, 1981), são as redes telemáticas, assim “os espaços de fluxos caracterizam-se assim por integração das redes e é construído de nós que se estruturam a partir da conexão e atividades em uma dada localidade.” (LEMOS, 2001, não paginado).

Lemos (2001, não paginado) não deixa de esclarecer, que “o espaço de fluxo mostra sua intersecção com o espaço de lugar já que ele se caracteriza também pelos espaços físicos compostos de cabos, servidores, roteadores, *hubs* e toda a infraestrutura necessária ao livre trânsito das informações digitais”. Portanto, ao pensar no espaço físico da internet, e lembrar que 10 dos 13 servidores de *DNS* estão em solo americano e que o atual Presidente quer fechar fronteiras entre outras atitudes liberais, questiona-se o que será da internet? Será que ela continuará como a conhecemos hoje, ou será tão vigiada e controlada que não a reconheceremos? Questões que ficam para o tempo responder.

Para Castells, o espaço de fluxos é

“a organização material de tempo-compartilhado de práticas sociais que funcionam por fluxos. Por fluxo eu entendo sucessões propositadas, repetitivas, programáveis de troca e interação entre posições fisicamente deslocadas, organizadas por atores

sociais nas estruturas econômicas, políticas e simbólicas de sociedade” (Castells, 1999, p. 412).

Assim, concordo com Lemos (2001), quando fala sobre a questão espaço-tempo, que acaba por transformar as comunicações e as relações, e remodelam não só a sociedade, mas o Estado também,

Embora a compreensão da condição contemporânea não seja unânime, podemos dizer com alguma coerência que o que está em jogo são modificações espaço-temporais profundas que alteram, remodelam e inovam a dinâmica social. Trata-se do surgimento daquilo que o sociólogo polonês Zygmunt Bauman chamou de “modernidade líquida” (Bauman, 2001 *apud* LEMOS, 2001, não paginado)

O Estado, enquanto “uma máquina para manter a dominação de uma classe sobre outra” (LENINE, 2006, não paginado), necessita adaptar-se às novas dinâmicas sociais. Como a cidade-ciborgue, é “a forma atual do espaço urbano, da polis contemporânea, na sociedade das redes telemáticas, da cibercultura e da era pós-industrial” (LEMOS, 2001, não paginado), adaptam-se aos novos viventes delas, o cibercidadão, porque,

Atualmente, não somos simplesmente viventes; somos ciberviventes, pois nossa sociabilidade passa cada vez mais por redes digitais de comunicação e controle. Nossas vidas são cada vez mais dependentes de senhas e nosso padrão comunicacional é guardado em bancos de dados de grandes corporações. Somos controlados sem sermos obrigados e submetidos opressivamente aos controles. Aderimos a eles e somos felizes por existirem. Chegamos a pagar pelos mesmos. (Silveira, 2010, p. 81).

Não se está mais imaginando uma possível inclusão tecnológica, estamos imersos em tecnologias, imagine se amanhã os sistemas parassem de funcionar, o caos mundial se formaria. Usa-se tecnologia o tempo todo, a vida social é codificada em redes digitais, como *facebook*, *twitter*, *e-mails*, assim,

Deparamo-nos então com um aparente beco cuja saída tem de ser procurada por tentativas, ou, se se quiser, para aliviar um pouco um discurso demasiado filosófico, uma situação que pode ser descrita com o vocabulário da teoria da informação: entregue a si mesmo, o sistema é conduzido à entropia ou a um estado (resultante duma autopoiese) imprevisível e quase sempre indesejável, entregue a uma unidade de controlo demasiado impositiva, que não tem de ser humana, cristaliza numa forma totalitária. Num «entre-deux» (barbárie e totalitarismo) estava o humano; neste «entre-deux» (entropia e controlo) está o *ciborgue*. (ROSA, 2001, não paginado).

E assim talvez possamos seguir o pensamento de Lemos (2001), que fala da ciborguização, deste mundo controlado pelas tecnologias da informação e comunicação,

E a utopia é sempre uma u-cronia já que o lugar a chegar (u-topos) está sempre

fora do tempo (*u-cronos*). A cidade-ciborgue da cibercultura é preenchida por essa utopia e também pelas diversas distopias (1984, Metropolis, Blade Runner, Matrix) de um mundo controlado e robotizado pelas tecnologias. (...) O processo de “ciborguização” (Lemos, 1999, Gray, 1995) contemporâneo do corpo, do imaginário e das cidades nada mais é do que um prolongamento dessa condição humana presente desde as primeiras cidades (Mumford, 1998; Blanquart, 1997 *apud* LEMOS, 2001, não paginado)

E, é a partir deste processo de ciborguização das relações, que se entende, o ciberburocrata, como o burocrata que chega ao Estado com a cibercultura internalizada, com as habilidades digitais desenvolvidas, segundo Serge Moscovici (1972 *apud* LEMOS, 2001, não paginado),

[...] a sociedade constitui-se justamente na afirmação de sua independência em relação à natureza lutando contra as forças da irracionalidade, do acaso, e dos demais instintos animalescos. A cultura é uma forma de defesa contra as intempéries do mundo natural. A sociedade é, nesse sentido uma “contra natureza”. A questão do artificial se descola assim de uma possível essencialidade humana visto que a sociedade nas cidades se forma nesse processo crescente de artificialização do mundo.

Para Lemos, é nessa perspectiva que deveremos pensar a “ciborguização” da cultura contemporânea já que o presente e o devir da humanidade é um “devir-ciborgue” (LEMOS, 2001, não paginado). Pois, é a partir desta compreensão, que “emerge da cidade-ciborgue questões como cidades virtuais, governo eletrônico, cibercidadania, exclusão e inclusão digital, ciberdemocracia, questões essas urgentes para a compreensão da cibercultura do século XXI”. (LEMOS, 2001, não paginado). E “a cidade global não é um lugar, mas um processo. Um processo pelo qual centros de produção e consumo de serviços avançados, e as sociedades locais subordinadas a ele, é conectado em uma cadeia global [...] na base de fluxos de informação.” (Castells, 1996, p.386). Assim,

O que está em jogo com as cibercidades é o intuito de lutar contra a exclusão social, regenerar o espaço público e promover a apropriação social das novas tecnologias. Não é à toa que a Comissão Européia considera as cibercidades, ou *telecities*, como projetos prioritários, *bottom up projects* (Cisler, 2000 *apud* LEMOS, 2006a, não paginado).

Conforme Lemos, posso dizer, que “a cidade-ciborgue instaura algumas transformações fundamentais no espaço e nas práticas urbanas.” (LEMOS, 2001, não paginado). Para ele, “emerge da cidade-ciborgue um novo tipo de cidadão, o cidadão-ciborgue que deverá participar cada vez mais do jogo político-informático-mediático contemporâneo.” (*Ibid.*). E complementa:

Para o entendimento da cidade-ciborgue faz-se necessário uma análise das complexas interações entre os lugares urbanos – incluindo a análise de lugares de baixo nível de vida social, econômica e cultural – e espaços eletrônicos, com seus diversos fluxos de informações, capital, serviços, trabalho que fluem através do espaço geográfico. Não estamos inaugurando um mundo pós-urbano, muito pelo contrário, estamos vivendo o reforço do urbano. (LEMOS, 2001, não paginado).

A rede telemática da cidade-ciborgue tem sido crescentemente usada pelos movimentos sociais de todos os tipos como terreno de organização e como um meio privilegiado para quebrar o seu isolamento e interfacear o espaço virtual ao real, continua Lemos (2001, não paginado). Para ele, “As tecnologias do ciberespaço alteraram drasticamente o significado de distância e de tempo instaurando uma nova forma de comunicação mundial. Para a transmissão de informação através do espaço, a distância torna-se secundária.” (*Ibid.*), tornando-se mais um espaço construído, não natural, ambiente de “*ciborguização*”. Assim, o que importa é

[...] o estabelecimento de serviços telemáticos significa que a presença física já não é imprescindível para acesso aos serviços da cidade-ciborgue (governo eletrônico, acesso a bancos de dados, entretenimento, relações ponto a ponto). As novas formas de telecomunicações e de mediação eletrônica induzem, inevitavelmente, à descentralização espaço-temporal. (LEMOS, 2001, não paginado).

O cibervivente ao prestar um concurso e adentrar o serviço público, torna-se o ciberburocrata, aquele para qual as tecnologias são parte integrante da vida, não consegue imaginar o mundo sem essas formas de comunicação, eles são moldados, a partir, das cidades-ciborgues, que:

[...] não surgem do nada. Suas origens remetem à evolução urbana moderna, ou seja, a partir das últimas décadas do século XIX e das primeiras do século XX (Graham e Marvin, 1996). (...) A fábrica de um lado, o porto do outro e no centro o comércio mostram essa primeira forma de concentração. A partir de 1870 a cidade industrial passa a ser formada por áreas residenciais das classes trabalhadoras e no centro o desenvolvimento dos setores comerciais. A nova concentração se dá agora no distrito central de negócios. (...) em 1970 começa a emergir a cidade-máquina, ainda uma cidade fordista administrada onde vemos ao centro áreas residenciais das classes trabalhadoras e o centro comercial. Surgem agora subúrbios e em volta deles alguns sub-centros. E já se vê a presença de um distrito central de negócios internacionais, caracterizando uma nova forma de dispersão. Pouco a pouco a economia industrial da cidade-máquina vai sendo substituída pela economia pós-fordista, líquida e informacional da cidade-ciborgue. (LEMOS, 2001, não paginado).

É essa liquidez (BAUMMAN, 1999) e informatização, que dá a esta relação suas características, pois as TICs, necessariamente, não significam que o cibervivente esteja realmente qualificado para tudo isso, pois, como muitos não se desconectam, dificultando a visão daqueles que ainda estão desconectados no país, pois segundo a pesquisa da Cetic.Br 2015, existem 3 milhões de jovens brasileiros que nunca acessaram

a *internet*. Quando se vai analisar os dados se confirma que estes possuem condições mais vulneráveis; existem também os conectados em um só meio, pois a pesquisa indicou que aproximadamente 1/3 usam exclusivamente celulares para o acesso à *internet*.

Segundo Alexandre Barbosa, Gerente do Cetic.Br, ao falar sobre usar somente celulares para acesso (nestes aparelhos normalmente se acessam as redes sociais e mensageiros instantâneos), disse que: “só o uso de comunicações e redes sociais, não desenvolvem as habilidades digitais necessárias ao mundo atual”, portanto, necessita-se que continuem a existir programas de capacitação digital e acesso à rede de internet, voltado principalmente para aqueles que se encontram, nas classes, C, D e E, e no Norte e Nordeste do país, onde o acesso à rede é mais difícil.

Pois, cada vez mais, será necessário adquirir as habilidades digitais, porque as fronteiras entre casa e trabalho, público e privado, eletrônico e físico estão passando por fusões cada vez mais contundentes (LEMOS, 2001, não paginado). As telecomunicações não vão simplesmente substituir o espaço – elas irão definir como o espaço vai ser entendido, usado e controlado. Os computadores deverão ser usados para entender as cidades, que são construídas por computadores (Batty, 2000 *apud* LEMOS, 2001, não paginado), pois esta realidade está abrindo um abismo entre os conectados e os desconectados. Para este autor,

Podemos ver então nas cidades-ciborgues as mudanças gradativas ocorridas no espaço de trabalho e no espaço da casa auxiliados pelo desenvolvimento tecnológico. Horan mostra como a casa passa a acumular funções de moradia e lugar de trabalho, além de mostrar como o local de trabalho torna-se, por sua vez, um lugar físico e simbólico que incorpora cultura, interação e criatividade. (...) O desafio para as localizações fluídas do “design recombinate” (Horan, 2000) da cidade-ciborgue é reconhecer o fluxo espacial que atinge as atividades do dia a dia e proporciona a construção de espaços que facilitam múltiplas formas de comunicação. (LEMOS, 2001, não paginado)

O ciberburocrata reconhece essa estrutura de espaço, um espaço interconectado, com este “design recombinate”, facilitando múltiplas formas de comunicação, assim, torna-se difícil para ele entender como aqueles que já estavam no serviço público, não conseguem se adequar às TICs, já que elas são facilitadoras. Como diz Gorz, eles são “os trabalhadores pós-fordistas” que,

[...] devem entrar no processo de produção com toda a bagagem cultural que eles adquiriram nos jogos, nos esportes de equipe, nas lutas, nas disputas, nas atividades musicais, teatrais, vivacidade, sua capacidade de improvisação, de cooperação. É seu saber vernacular que a empresa pós-fordista põe para trabalhar, e explora. (...) 'O trabalhador não se apresenta mais apenas como o possuidor de sua força de trabalho heteroproduzida (ou seja, de capacidades predeterminadas inculcadas pelo empregador), mas como um produto que continua, ele mesmo, a se produzir' (MOULLIER- BOUTANG *apud* GORZ, 2005, p.19)

A AGU, possui em experiência o teletrabalho, desde novembro de 2015, “o objetivo do programa é oferecer qualidade de vida aos profissionais que atuam na instituição e, ao mesmo tempo, reduzir custos de manutenção” (AGU, 2015, não paginado). A seleção para participação é só para “servidores da Secretaria-Geral de Administração e das secretarias de Administração regionais que não ocupem cargos em comissão ou funções gratificadas. Cerca de 260 estão aptos a ingressar imediatamente no programa” (*Ibid.*), o trabalhador administrativo deverá possuir um determinado perfil, normalmente é extremamente comprometido e capacitado, além de ter desenvolvidas as habilidades digitais já citadas e possuir os equipamentos necessários para execução de tarefas de modo independente. Para os Procuradores, ela já permitia o trabalho em casa, que apenas foi estendido aos servidores administrativos. Para Husson,

[...] insiste-se sobre as possibilidades oferecidas pelas novas tecnologias para o deslocamento dos locais de produção. Às experiências de trabalho à distância nos países do Terceiro Mundo foi dada maior importância do que elas realmente têm; esses movimentos são bem menos marcados do que anunciavam com grande espetáculo alguns profetas, pois outros fatores entram em jogo. Insiste-se sobre o crescimento da relação de serviços e, justamente eles, não podem estar localizados em qualquer parte. Habitar, cuidar-se, divertir-se, deslocar-se além de outras tantas funções sociais, não podem ser satisfeitas em outro lugar que não lá onde se encontra o consumidor. Depois de todas essas reservas feitas, podemos, então, precisar o que há de novo na fase atual da mundialização. (HUSSON, 2006, p. 2).

Assim, casa e trabalho, tornam-se extensão uma da outra interligadas e controlada pelo ciberespaço. São reestruturações na burocracia brasileira que só podem ocorrer devido à inserção das TICs, a informática contemporânea tornou o Estado “pós-moderno” logisticamente viável (GRAY, 2002 *apud* MEDEIROS, HOLGONSI SIQUEIRA, 2011, não paginado). Marx, já dizia que:

Uma formação social nunca perece antes que estejam desenvolvidas todas as forças produtivas para as quais ela é suficientemente desenvolvida, e novas relações de produção mais adiantadas jamais tomarão o lugar, antes que suas condições materiais de existência tenham sido geradas no seio mesmo da velha sociedade. É por isso que a humanidade só se propõe as tarefas que pode resolver. (MARX, 2008, p. 48).

Surge, uma nova formação social, diferente da anterior, que convive com o físico e o virtual, fazendo deles um espaço contínuo onde há a complementação de um pelo outro, o ciberburocrata surge nessa nova formação, e não é nada surpreendente que seja assim, pois “Em qualquer processo de transição histórica, uma das expressões de mudança sistêmica mais direta é a transformação da estrutura operacional, ou seja, da composição das categorias profissionais e do emprego.” (CASTELLS, 1999, p. 266).

Assim, percebe-se a “tecnologia como um instrumento poderoso, mas que

deve ser acompanhada por uma capacitação da sociedade, especialmente da sociedade civil, para entendê-la e utilizá-la em função de valores democráticos.” (BARRETO, 2011, p. 415), ao se pensar em uma cidadania virtual, ou em uma cibercidadania. Pois, o espaço dos objetos e o espaço das instituições divergem na sociedade dita “moderna”. No limite, nesta sociedade, a burocracia se diz, se quer, se coloca e talvez se crê “legível” e transparente; ao passo que ela é a opacidade, o indecifrável, o ilegível (LEFEBVRE, 1991, p. 211), ou seja, a sua personificação do Estado, ou “do mesmo modo, os aparelhos (estatais e políticos)” (*Ibid.*), ou seja, a superestrutura.

Barreto (2011, p. 415), complementa dizendo que caso não haja essa capacitação, “existirá apenas uma transferência vertical de poder – da burocracia para o governo – através de um melhor controle da informação”. O que vale para o trabalhador da pós-modernidade,

[...] são as qualidades de comportamento, as qualidades expressivas e imaginativas, o envolvimento pessoal na tarefa a desenvolver e completar. Todas essas qualidades e essas faculdades são habitualmente próprias dos prestadores de serviços pessoais, dos fornecedores de um trabalho imaterial impossível de quantificar, estocar, homologar, formalizar e até mesmo de objetivar. (GORZ, 2005, p. 17)

A aquisição de habilidades digitais é necessária aos ciberviventes (SILVEIRA, 2010), eles são os viventes do ciberespaço, que reconfigura as relações sociais, o trabalho, a comunicação. Mas,

Somos construtores de “dados” e não simples testemunhas, o social é um compósito, as conexões como “caixa-preta”, que abrimos tornando visíveis operações e elementos para compor as nossas descrições. Os elementos do mundo já não cabem nas categorias do “social” já dado (previamente), mas estão num quadro de permanente inovação, e os entes que povoam o mundo que pretendemos descrever são “ciborgues” no sentido de Donna Haraway (2000). Além do mais, escrita é o laboratório através do qual exercemos nosso poder criador. (RIFOTIS, 2014, p. 3).

Não poderia ser diferente, como afirma Lemos, “estamos assistindo a mutações importantes no que venha a ser o espaço urbano (suas práticas, suas formas econômicas, o exercício da política, a constituição e transmissão da cultura) e não a sua dissolução no eletrônico-virtual.” (LEMOS, 2004, p. 134). Pois, “A tecnologia não é neutra. Estamos dentro daquilo que fazemos e aquilo que fazemos está dentro de nós. Vivemos um mundo de conexões – e é importante saber quem é que é feito e desfeito.” (KUNZRU, 2000, p. 36).

Surge outra nomenclatura para as cibercidades, “cidades inteligentes” (do inglês *smart cities*). Mas, há diferenças conceituais, pois se “digital era compreendido

como o acesso a computadores e a implantação da *Internet* no espaço urbano” (LE MOS, 2010, p. 48), o termo “inteligente refere-se a processos informatizados sensíveis ao contexto, lidando com um gigantesco volume de dados (Big Data), redes em nuvens e comunicação autônoma entre diversos objetos (*Internet das Coisas*).” (*Ibid.*) o autor reforça o conceito: “Inteligente aqui é sinônimo de uma cidade na qual tudo é sensível ao ambiente e produz, consome e distribui um grande número de informações em tempo real.” (*Ibid.*).

Os ciberburocratas, trazem para o Estado toda essa bagagem ciborgue, de conexões do mundo, do saber, das habilidades digitais, eles são na sociedade o “cidadão inteligente” (*smart citizen*), conceito no qual as pessoas também passam a “ser produtoras de informação” (Lemos, 2010, p. 48). Eles criam as suas representações, condicionados pelo desenvolvimento tecnológico,

São os homens que produzem as suas representações, as suas ideias etc., mas os homens reais, atuantes, e tais como foram condicionados por um determinado desenvolvimento das suas forças produtivas e do modo de relações que lhes corresponde, incluindo até as formas mais amplas que estas possam tomar. A consciência nunca pode Ser mais que o Ser consciente, e o Ser dos homens é o seu processo da vida real. Assim, a moral, a religião, a metafísica e qualquer outra ideologia, tal como as formas de consciência que lhes correspondem, perdem imediatamente toda aparência de autonomia. Não têm história, não têm desenvolvimento; serão, antes, os homens que, desenvolvendo a sua produção material e as suas relações materiais, transformam, com esta realidade que lhes é própria, o seu pensamento e os produtos deste pensamento. Não é a consciência que determina a vida, mas sim a vida que determina a consciência (MARX, 1998, p. 25).

Por outro lado, esses mesmos *ciberviventes*, podem produzir informação mesmo sem perceber, é o que acontece com todos que navegam na rede, a pessoa é que fornece suas informações pessoais, deixando rastros na internet. Antigamente, se falava em roubo de informações pessoais, empresas que pagavam caro por listas de endereços de *e-mails*, por exemplo, hoje, a própria pessoa abre uma conta em uma dessas redes sociais e coloca lá todos os seus dados, nome, onde trabalha, além de coisas subjetivas, interiores, como seus gostos pessoais, os amigos, o que ela “curte”. Depois, se conecta ao mapa de auxílio no trânsito, mais informações, por onde ela passa todo dia, o que faz, quem é ela. Mas, normalmente se pensa, não devo nada, todos estão na rede, essa é a ideologia dos ciberviventes, e esses são

Problemas como controle, vigilância e monitoramento de coisas e pessoas emergem nesse novo cenário e devem ser encarados com seriedade. A ênfase na tecnologia pode também inibir formas mais inteligentes de lidar com os problemas. Por exemplo: o uso de aplicativos, sensores e mapas pode ajudar no trânsito, mas uma solução mais viável é o incentivo ao uso da bicicleta. A importância dos negócios e da inovação tecnológica nos projetos das cidades inteligentes pode levar

à privatização do espaço público, à mecanização do cidadão em função da estrutura burocrática, ou à adoção de soluções automatizadas para o espaço urbano que atendam mais aos interesses de empresas do que da população. (LEMOS, 2010, p.49).

Observei que o ciberburocrata, é mais independente, ele prefere o trabalho em casa, ao escritório, para ele não existe tempo de trabalho e tempo para lazer, como as relações de trabalho fordista que tem hora para entrar e hora para sair do trabalho, assim, se ele prefere de manhã, caminhar, estudar, dormir, enfim, fazer o que ele quer naquele momento, ele trabalha à noite. Porque, *“os seres humanos vivenciam o tempo de diferentes maneiras, dependendo de como suas vidas são estruturadas e praticadas”* (CASTELLS, 1999, p. 25). O autor informa que, “Na era industrial, por exemplo, a produção era organizada em torno do controle do tempo” (Ibid.). Porém, atualmente, “Na era da informação, o tempo torna-se flexível e se dá o “fim da separação entre jornada de trabalho, tempo pessoal e tempo familiar” (CASTELLS, 1999, p. 26), uma vez que os dispositivos de comunicação sem fio são utilizados o tempo todo e várias tarefas são realizadas ao mesmo tempo. É uma utopia, uma nova forma de trabalho, que faz parte da reconfiguração do trabalho. O *homeoffice* parece ser algo perfeito e fácil de realizar, mas não é, pois aquele que se dispõe a esse tipo de relação de trabalho, precisa ter um compromisso maior, uma disciplina, conseguir estar em casa sem se envolver só com a casa, precisa ter independência, e principalmente, precisa ter habilidades digitais, isso acontece porque,

[...] o maior problema da vida moderna está circunscrito no conflito entre o indivíduo e a sociedade, entre a cultura interior e a cultura exterior, ou seja, na necessidade do indivíduo de preservar sua autonomia e individualidade diante dos esmagadores forças sociais, da herança histórica, da cultura externa e da técnica de vida (SIMMEL, 1967, p. 11 *apud* MAXIMO, 2010, p. 32)

Com o teletrabalho, é possível ter a autonomia e individualidade desejada na vida moderna. O ciberburocrata por chegar no Estado, inserido no ciberespaço, já traz consigo as habilidades necessárias ao trabalho, como: uso de *e-mail* (anexo, leitura, etc); o uso do editor de texto; sabe ver o tamanho do arquivo, navega na internet, e ao manusear os sistemas corporativos, não sente dificuldade.

Ao chegar, ele estabeleceu novas diferenciações, novas hierarquizações, pois, para ele, quanto mais digital for seu trabalho, melhor. Dificultando, aos que tem dificuldades em adaptação, sendo esse humilhado em seu trabalho.

Mas não se pode esquecer, que:

Em se tratando de ultrapassar todas as situações planetárias onde o homem é

explorado, dominado e humilhado, em vez de se atribuir voluntariamente 'a incapacidade quase total' própria às abordagens pós-modernas ou liberais do fim da história, '[...] de apreender atualmente o valor universal dos eventos históricos de porte mundial [...]', mais vale "se introduzir no seio dos próprios eventos[...]" e, de maneira crítica e engajada na transformação, '[...] penetrando-lhes o sentido, esclarecendo-lhes a cada instante, do ponto de vista do processo e na sua totalidade, como uma forma das relações entre os homens.' (BLOCH, 1981, p. 22 apud FARIAS, 2014, p. 87).

Assim, espera-se do ciberburocrata uma consciência, um engajamento político, visando a superação das reconfigurações burocráticas advinda com as TICs, mas devemos lembrar que

[...] o principal problema com os ciborgues é, obviamente, que eles são filhos ilegítimos do militarismo e do capitalismo patriarcal, isso para não mencionar o socialismo de estado. Mas os filhos ilegítimos são, com frequência, extremamente infiéis às suas origens. Seus pais são, afinal, dispensáveis. (HARAWAY, 2000, p. 44).

Portanto não é apenas inserir as TICs no Estado, precisa-se também fomentar a consciência, visando a compreensão do lugar que se está pra que haja a superação necessária das dificuldades de adaptação da burocracia. Porque, o ciberburocrata têm o conhecimento tecnológico, mas não tem a consciência da sua importância enquanto personificação do Estado.

CONCLUSÃO

Neste estudo, observei que as transformações ocorridas no Estado, advindas da introdução das Tecnologias da Informação e da Comunicação - TICs, reconfiguraram as rotinas burocráticas exigindo que os burocratas se adaptem a elas e procurem cada vez mais desenvolver suas habilidades digitais, cognitivas e relacionais, para que estejam em sintonia com as novas formas comunicacionais, – *e-mail*, *chats*, videoconferência, entre outras – que acompanham essas tecnologias.

É na relação da mundialização, da reestruturação do capital, da reforma política e da cibercultura, que se consolida o Estado como um todo orgânico, com suas contradições, na essência e na aparência, na subjetividade e na objetividade, e em sua completude estão os burocratas que precisam adaptar-se a essas reconfigurações das rotinas burocráticas.

Contextualizei essas alterações, demonstrando em qual momento as TICs tornaram-se parte integrante das relações humanas e porque elas inseriram-se com tanta força no seio da sociedade. Para tanto realizou-se um histórico do “novo capitalismo” ou “capitalismo cognitivo”, pois se sabe que as tecnologias ganharam força com a globalização onde o capital está disponível e pode ser transferido de um lugar a outro no mundo em segundos, através do ciberespaço, tornando o capital, o tempo e o espaço (HARVEY, 2006) fluídos (BAUMAN, 1997, 1999).

Parti do pressuposto que as *mutações técnicas* (FARIAS, 2001a, 2001b) não influenciam a sociedade de forma neutra e isolada da luta de classes, porque as tecnologias são meios de produção, que poderão, portanto, ser substituídas por outras que venham a surgir, mais adequadas aos interesses dos trabalhadores. Mas posso dizer que o modo como elas são utilizadas pelo capital pode modificar a sociedade, tornando uma relação reificada, ocultando as relações humanas.

Realizei o debate teórico sobre o tema, procurando responder às questões que se apresentaram durante esta exposição, por se tratar de um fenômeno contemporâneo, outras questões surgiram e não foram tratadas detalhadamente, devido à falta de tempo e por não serem alvo nesta pesquisa, pois não se pode perder o foco do objeto aqui estudado, ou seja, a adaptação dos burocratas ao ciberespaço.

Para solução das questões apresentadas foi necessário utilizar um método que tivesse em sua perspectiva a possibilidade de fornecer o alcance da realidade estatal, na qual estamos inseridas. Optei por utilizar o método crítico-dialético, procurando identificar e superar as criações fetichizadas do mundo reificado e ideal (KOSIK, 2011).

Adotei como premissa a existência de uma reestruturação produtiva devido a uma crise estrutural, com isto, houve uma intensificação da inserção das TICs em processos burocráticos, sejam eles estatais ou privados. Meu objetivo foi demonstrar como ocorre a contradição dentro do Estado brasileiro ao implantar estas tecnologias em seus aparelhos estatais, gerando a necessidade dos burocratas adaptarem-se, portanto, “qualifiquei essa reestruturação produtiva como uma grande transformação social e histórica, que envolve luta de classes, como um processo inserido na problemática em questão” (SERRA JUNIOR, 2015, p. 241).

Visando conciliar a nova realidade burocrática, subsumida nas novas tecnologias de comunicação e informação, surgem novas rotinas, outras são reconfiguradas, criam-se novas normas, regulamentações, isso provoca o aparecimento do fetiche estatal em sua adequação ao ciberespaço, fazendo acreditar que com as tecnologias o Estado será melhor, mais eficiente ou eficaz, colocando-o como motor das transformações as TICs.

Na trajetória realizada até aqui, pude observar estas mudanças acontecendo: primeiro o computador, depois a internet, hoje redes mundiais de informação e de comunicação, com grandes velocidades transitando através do mundo, mudando a percepção de tempo e espaço (HARVEY, 2006) e, conseqüentemente, as pessoas, muitas delas não sabem mais existir sem estarem “conectadas”, em contrapartida outros vivem muito bem sem isso.

As TICs foram inseridas no Estado brasileiro, em decorrência do capitalismo cognitivo e da política neoliberal dos anos 1990, as tecnologias instalam-se como uma nova forma do Capital reinventar-se e trazem consigo a necessidade de adequação. O Estado, logo é inserido nesse paradigma atual, reificando-se no ciberespaço, através do que se convencionou chamar de e-Gov.

O governo federal está no ciberespaço, através de *sites* de serviços, *e-mail*, *facebook*, ele precisa estar perto da sociedade, acompanhar os ciberviventes (SILVEIRA, 2010), pois são eles que vão usar os mecanismos da rede para exercício da cidadania, tornando-se cibercidadãos. Além disso as condições socioeconômicas-culturais atuais realizam-se pelo ciberespaço, mediados por computadores.

No Brasil, e, em outros países da América Latina, as políticas neoliberais implementadas pelos países centrais, através de suas agências internacionais, como o Fundo Monetário Internacional – FMI, influenciaram a reforma do Estado brasileiro, implementada nos anos 1990, trazendo consigo a introdução da tecnologia nos processos burocráticos. Os principais objetivos dessa Reforma foram a minimização do Estado e a profissionalização da burocracia, através da introdução das TICs e da mudança

administrativa no Brasil.

O Estado brasileiro é inserido nas TICs, com a reforma estatal que visa à minimização estatal, incentivando Planos de Demissão Voluntária – PDV, promovendo a extinção de órgãos e empresas da administração pública. Ele passa a ter metas definidas, os processos são reformulados como se fossem para uma empresa privada. Portanto, o desenvolvimento das habilidades digitais da sua personificação torna-se essencial, para que os burocratas possam realmente adaptar-se a inserção das TICs em suas rotinas diárias, fazendo com que seu trabalho continue eficaz e eficiente.

Estando no ciberespaço, o Estado precisa criar ou adequar as leis, normas e regulamentações a esta nova realidade trazida pelas TICs, surgem novas formas de se relacionar, de se comunicar, são muitas as possibilidades trazidas com as TICs, por isso é necessário a atualização da legislação vigente, para que esta se adapte a este novo contexto social. No Brasil, ainda não há uma política clara e eficaz para este setor tecnológico, fazendo com que haja constante mudanças na utilização dessas tecnologias.

A adequação das normas e regulamentações se inicia na própria infraestrutura dessa rede de informação e de comunicação, pois a internet possui protocolos de comunicação que possibilitam a navegação na rede de computadores, portanto, no sentido técnico ela é regulamentada através de protocolos de dados e outras padronizações de sinais e equipamentos.

Alguns problemas foram identificados durante esta pesquisa que são fatores que influenciam e acarretam dificuldades na implementação de uma Política para as TICs. A implantação das TICs no Brasil se dá de forma desequilibrada, causando mais problemas de hierarquização, diferenciação, pois não há um planejamento, ou mesmo uma definição de uma política para este setor tecnológico.

Observou-se que elas são adquiridas e instaladas nos diversos órgãos, instituições, fundações pertencentes ao Governo Federal de forma tempestiva, pois é preciso informatizar o Estado, assim, não se realiza uma prospecção tecnológica visando adequar a demanda de cada um desses locais para que se faça o levantamento de quais sistemas e aplicativos seriam funcionais para aquele serviço. O resultado é a troca constante dos sistemas sem dar tempo ao trabalhador aprender a utilizá-lo. Isso ocorre em sua maioria porque os responsáveis por essas mudanças atendem a outras causas que não as reais necessidades do trabalho a ser desenvolvido, as implantações das TICs ocorrem no país de acordo com a vontade do dirigente em exercício naquela instituição pública.

Houve uma tentativa de estabelecer uma política para este setor no Governo Lula. Ela embasava seus princípios aos do *software livre*, fomentando a produção de

software, incrementando modelos de Governança para a Internet, cultivando o conhecimento através de programas de inclusão digital e migração do Estado para *tecnologias livres*, a maioria dos servidores de rede e dados foram migrados para o sistema operacional *Debian*, uma distribuição de *software livre*⁸⁹.

As normas e práticas do e-Gov no Brasil mudaram no fim de 2015. Não existe mais a priorização pelo uso do *Software Livre - SL*. Mesmo com o país sofrendo uma crise econômica, política e ética (descrédito da classe política), o governo Temer decide abandonar o uso do SL em favor de *softwares* proprietários, contratando um serviço de *computação em nuvem*⁹⁰ da empresa *Microsoft*⁹¹.

O Estado, no período de 2004 a 2010 (última atualização) havia economizado aproximadamente 500 milhões com o uso do SL. John ‘Maddog’ Hall, diretor-executivo da *Linux Internacional Foundation*, afirmou na *Latinoware 2016*, que o país gasta mais de R\$ 3,7 bilhões para pagar licenças de *softwares* desenvolvidos em outros países, licenças essas muitas vezes desnecessárias já que muitos dos programas desenvolvidos com *softwares livres* são perfeitamente capazes de atender às necessidades do governo.

Com o capitalismo explorando os trabalhadores cada vez mais, e, com o *Estado contemporâneo* (FARIAS, 2001a, 2001b) incapaz de resolver os problemas criados pelas suas contradições que geram desigualdade social, continua a reproduzir hierarquização e diferenciação entre países centrais e países periféricos, transformando e reinventando novas tecnologias.

Durante a exposição desta tese verifiquei que, com a inserção das TICs no Estado, há reconfigurações nas rotinas burocráticas, às quais os burocratas terão que se adaptar. Categorizei os burocratas de acordo com seu grau de adaptação, atualmente encontramos no Estado aquele burocrata que se adequou que eu chamei de *burocrata adaptado* e aquele que já chega à burocracia inserido no ciberespaço, a este chamei de *ciberburocratas*, ambos inseridos neste contexto sociotécnico-digital em que a rede é o suporte.

Foi constatado que, de um lado, os burocratas adaptados precisam ainda desenvolver muitas das habilidades digitais necessárias às reconfigurações que aconteceram no Estado, para que este funcione de maneira minimamente eficiente. Do outro lado, temos os ciberburocratas com habilidades digitais desenvolvidas e conectados, sem entender as dificuldades daqueles que tiveram que se adaptar. Isso gera

⁸⁹ Essa temática foi discutida na minha dissertação de Mestrado em Políticas Públicas, no ano de 2008, intitulada: *A Burocracia e as TICs: a experiência do Software Livre, a partir de 2003*.

⁹⁰ Cloud computing ou computação em nuvem é a entrega da computação como um serviço ao invés de um produto, onde recursos compartilhados, *software* e informações são fornecidas, permitindo o acesso através de qualquer computador, *tablet* ou celular conectado à Internet.

⁹¹ No ano de 2014, a então presidente Dilma, teve seus *e-mails* invadidos, espionados, por estar usando produtos desta empresa.

uma hierarquização nas relações da burocracia, entre os próprios burocratas.

Na última pesquisa do CETIC.Br, sobre o e-Gov, foi indicada a necessidade de “transformar certos setores da gestão pública, tradicionalmente dominados pelo cumprimento de procedimentos legais e administrativos, em órgãos interativos e abertos é mais um dos desafios para o Estado aberto” (CGI.Br, 2015, p. 94). Assim é preciso que o Estado promova e incentive o desenvolvimento de seus recursos humanos, e esses são desenvolvidos através da educação e da cultura.

Da mesma forma, nesta pesquisa demonstrei que a burocracia precisa de desenvolver *habilidades digitais* para o uso das TICs, pois enquanto isso não acontecer, a Tese deste trabalho será verdadeira, ou seja, a inserção das TICs no Estado, reconfiguraram as rotinas burocráticas, gerando mudanças na divisão social do trabalho, nas relações de classe, nas ideologias, necessitando uma adaptação da burocracia, para que ela não se torne um entrave ao funcionamento do Estado reificado como e-Gov. Assim, precisamos de gestores de TICs que entendam além de tecnologia, mas entendam também de governo e que a alta direção estatal entenda que já não é possível um serviço público sem as TICs.

Constatei que a falta de habilidades digitais é o que gera relações informais de poder, às quais Crozier (1981) chamou de “poder do perito”, ou seja, o poder do conhecimento, são nessas relações que nascem as microrrelações de poder. E elas colaboram com a morosidade dos processos burocráticos. Por outro lado, existe um enorme desinteresse dos burocratas em desenvolver novas habilidades.

Para Castells, “à medida que conhecimento e informação se difundem através do mundo, toda força de trabalho poderia e deveria se tornar autoprogramável” (CASTELLS, 2003, p. 81), e é neste sentido que os Burocratas devem se adaptar, essas são características necessárias aos trabalhadores da era digital, autorreprogramação.

Os ciberburocratas não precisam adaptar-se, eles já chegam na burocracia dominando as TICs, mas há um problema com esses ciborgues, a maioria deles dominam e são habituados às tecnologias proprietárias o que poderá provocar no Estado maior resistência às tecnologias livres. É necessário ao Estado uma política para as TICs que possa torná-lo independente tecnologicamente.

Dentro do Estado, encontram-se alguns burocratas que se sentem inúteis com a tecnologia, porque ela faz tudo rapidamente, e não conseguem aprender, esses são os que desistem, que se aposentam com a chegada de um novo sistema desconhecido. Outros burocratas, apesar de não entenderem como funciona a tecnologia, eles continuam no Estado mas passam a usar outros para fazer o trabalho que não conseguem. Alegam não ter tempo, que tem gente ociosa e normalmente quem aceita

fazer espera vantagens, é a cultura do clientelismo. A maioria deles se adaptaram.

Finalmente, os ciberburocratas são aqueles que dominam porque nasceram com a tecnologia, não entendem o mundo não conectado, e acabam com isso desprezando quem não sabe, quem não possui habilidades digitais. Vive-se em um tempo limítrofe entre o mundo desconectado e o mundo conectado, em cinquenta anos, provavelmente ninguém se lembrará como era difícil, falar entre continentes, ou não ter internet. O *ciberespaço*, a *cibercultura*, os *ciberviventes*, os *ciborgues* e os *ciberburocratas* são parte da realidade pós-moderna. Ser *ciborgue* “não tem a ver com se autoconstruir, tem a ver com redes”. (HARAWAY, 2000, p.29), tem a ver com conectar-se. Desconecte-se, se for capaz!

REFERÊNCIAS

ADAMS, Luís Inácio Lucena. O caminho evolutivo da Advocacia Pública Federal. In: **Revista Jurídica da Presidência** Brasília v. 13 nº100 Jul/Set 2011 p. 193 a 200.
<https://revistajuridica.presidencia.gov.br/index.php/saj/article/download/135/127>, acesso em 19.07.2014

AGLIETTA, Michel. **Capitalism at the Turn of the Century**: Regulation Theory and the Challenge of Social Change. Londres: New Left Review, n.232, Robin Blackburn, nov/dec 1998. <http://www.unc.edu/courses/2005fall/geog/160/001/GEC'05/Aglietta.pdf>. acesso em 25.03.2012.

AGU, 2015. **Parte dos servidores da AGU poderá aderir a jornada de trabalho semipresencial**. http://www.agu.gov.br/page/content/detail/id_conteudo/371774. acesso em 16.12.2015.

ALLEN, David. «Getting Control of your Life: The Five Stages of Mastering Workflow», in **Getting Things Done: The Art of Stress-Free Productivity**, pp. 24-53.

ANTUNES, Ricardo. **Adeus ao Trabalho?** Ensaios sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho. São Paulo: Cortez, 1997.

ARCHER, Claudia Maria da Costa. **A Burocracia e as TICs: a experiência do Software Livre, a partir de 2003** - Dissertação (Mestrado em Políticas Públicas) – Universidade Federal do Maranhão, São Luís, 2008.

ARCHER, Claudia Maria da Costa. Software Livre, Estado e reconfigurações burocráticas: os ciberburocratas. In: **Revista Espírito Livre: liberdade e informação**. Nº. 071, fevereiro 2015. http://revista.espiritolivres.org/pdf/Revista_EspiritoLivre_071_fevereiro2015.pdf acessada em março de 2015.

ARRIGHI, Giovanni. **A ilusão do Desenvolvimento**. Petrópolis: Vozes, 1997.

ATKINSON, P.; HAMMERSLEY, M. (1994). Ethnography and participant observation. In. **Handbook of qualitative research**. Londres:Sage, 1994. p.248-261.

BARBROOK, Richard. **Cibercomunismo**: como os Americanos Estão Superando o Capitalismo no Ciberespaço. 2001. Disponível em

<http://members.fortunecity.com/cibercultura/vol4/cibercom.html>, acesso 07/05/07.

BARGLOW, Raymond. «The Technological Mirror» e «Subjectivity», in: **The Crisis of the Self in the Age of Information: Computers, Dolphins and Dreams**, pp. 11-18 e 81-93.

BARONI, Larissa Leiros. Deep Web: o submundo da internet começa a entrar na mira da polícia. In: **UOL – Notícias – Tecnologia**. Publicado em 18/01/2016.

<https://tecnologia.uol.com.br/noticias/redacao/2016/01/18/deepweb-o-submundo-da-internet-comeca-a-entrar-na-mira-da-policia.htm>. acesso em 10.02.2017.

BARRETO, Ricardo de Macedo Menna. CIBERESPAÇO, GLOBALIZAÇÃO E NOVAS TECNOLOGIAS:(RE)PENSANDO AS RELAÇÕES ENTRE CIDADANIA E ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA EM UM CONTEXTO DE FORMAÇÃO DA CIBERDEMOCRACIA. In: **Revista de Estudos Jurídicos**, a. 15, n. 22, 2011.

<http://periodicos.franca.unesp.br/index.php/estudosjuridicosunesp/article/view/378> acesso em 10.08.2013.

BARROS, Alexandre Moço; SILVA, José Roberto Gomes da. (Março 2010). Percepções dos indivíduos sobre as consequências do teletrabalho na configuração home-office: estudo de caso na Shell Brasil (PDF). **Cadernos EBAPE**: 2010.

<http://www.scielo.br/pdf/cebape/v8n1/a05v8n1.pdf> acesso em 20 de maio de 2015

BAUMAN, Zygmunt, 1925 **Globalização: as consequências humanas**. Trad. Marcus Penchel. Rio de Janeiro: Zahar, 1999.

BAUMAN, Zygmunt. **Ética pós-moderna** / Zygmunt Bauman ; tradução João Rezende Costa . - São Paulo :Paulus, 1997.(Critérios éticos).

BENFORD, Gregory e MALARTRE, Elisabeth, «Man Plus & Plus & Plus & ...», in **Beyond Human: Living with Robots and Cyborgs**, pp. 101-126.

BENKLER, Yochai. Peer Production and Sharing, in: **The Wealth of Networks: How Social Production Transforms Markets and Freedom**, pp. 59-90.

BENKLER, Yochai. A Internet mudou o capitalismo. **Revista Época**. Número 415, 1/05/2006b.

BENKLER, Yochai. **The Wealth of Networks: How Social Production Transforms Markets and Freedom**. USA: YALE University Press, 2006a.

BERGMAN, Michael K. **The Deep Web: Surfacing Hidden Value**. [S.l.]:BrightPlanet LLC, 2000. <http://brightplanet.com/wp-content/uploads/2012/03/12550176481-deepwebwhitepaper1.pdf> acesso em 10/01/2016.

BLADE Runner. Direção: Ridley Scott. Produção: Michael Deeley. Intérpretes: Harrison Ford; Sean Young e outros. Roteiro: David Peoples. Música: Vangelis. Los Angeles: Warner Brothers, c1991. 1 DVD (117 min.), VHS, widescreen., color.

BLOCH, Ernst. **Experimentum Mundi**. Paris: Payot, 1981.

BOBBIO, Norberto. **O futuro da democracia**; uma defesa das regras do jogo. Tradução de Marco Aurélio Nogueira. — Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1986. (Pensamento crítico, 63)

BOUTANG, Yann Moulier-. O território e as políticas de controle do trabalho no capitalismo cognitivo. IN: COCCO, G.; GALVÃO, A.P.; e SILVA, G. (Orgs.) **Capitalismo Cognitivo: trabalho, redes e inovação**. Rio de Janeiro: Editora DP&A, 2003.

BOUTANG, Yann Moulier. Wikipolítica e economia das abelhas. Informação, poder e política em uma sociedade digital. IN: MACIEL, M.L.; e ALBAGLI, S. (Orgs.) **Informação, conhecimento e poder: mudança tecnológica e inovação social**. Rio de Janeiro: Garamond, 2011.

BRASIL. (1995). Presidência da República. **Plano diretor da reforma do aparelho do Estado**. Brasília.

BRASIL. **Constituição** (1988). Constituição da República Federativa do Brasil: 1988. 17ªed. Brasília: Câmara dos Deputados, Coordenação de publicações, 2001.

BRASIL. **Diretrizes do Governo Eletrônico. 2015** <https://www.governoeletronico.gov.br>. acesso em 25.07.2015

BRASIL. **Guia Livre** - Referência de Migração para Software Livre do Governo Federal, 2005. Versão 1.0. <http://www.governoeletronico.gov.br/governoeletronico/> acesso em 24/05/2006.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação. **Guia de elaboração de PDTI do SISP**: versão 1.0/ Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação. - Brasília : MP/SLTI, 2012.

[http://www.sisp.gov.br/guiapdti/wiki/download/file/Guia_de_Elabora%C3%A7%C3%A3o de PDTI v1.0 - versao digital com capa.pdf](http://www.sisp.gov.br/guiapdti/wiki/download/file/Guia_de_Elabora%C3%A7%C3%A3o_de_PDTI_v1.0_-_versao_digital_com_capa.pdf) acesso: em 30/11/2013.

BRESSER PEREIRA, Luiz C. (1997). **A reforma do Estado nos anos 90: lógica e mecanismos de controle**. Brasília: Ministério da Administração e Reforma do Estado. 1997.

BRESSER PEREIRA, Luiz C. & GRAU, Nuria Cunill. (orgs.). (1999). **O público não estatal na reforma do Estado**. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas. 1999.

BRESSER PEREIRA, Luiz C. **Apresentação do site**. 199-.
<http://www.bresserpereira.org.br/rgp.asp> acesso: em 31.10.2013

BRITTOS, Valério Cruz, SIQUEIRA BOLAÑO, César Ricardo. Paradigma digital: capitalismo, cultura e esfera pública. In **Signo y Pensamiento** [en linea] 2009, XXVIII (Enero-Junio) : [Fecha de consulta: 31 de agosto de 2016] Disponible en: <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=86011409006>> ISSN 0120-4823

BUSH, Vannevar. **As We may Think**, Atlantic Monthly, Julho de 1945.

CANGUILHEM, Georges. **Machine and Organism**, in CRARY, Jonathan e KWINTER, Sanford (orgs.), *Incorporations*, pp. 44-69.

CARDOSO, Fernando Henrique. **“Notas sobre a reforma do Estado”**. Novos Estudos/CEBRAP, 50. 1998.

CARDOSO, Gustavo. **Para uma sociologia do ciberespaço: comunidades virtuais em português**. Oeiras, Portugal: Celta Editora. 1998.

CASSIOLATO, José E. LASTRES, Helena M. M. ARROIO, Ana (org). **Conhecimento, Sistemas de Inovação e Desenvolvimento**. Rio de Janeiro: Editora UFRJ. Contraponto, 2005.

CASTEL, Robert. **As metamorfoses da questão social: uma crônica do salário**. Rio de Janeiro: Vozes, 1998.

CASTELLS, Manuel. **A Galáxia da Internet: reflexões sobre a Internet, os negócios e a sociedade**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2003.

CASTELLS, Manuel. **A Sociedade em Rede. A era da informação: Economia, Sociedade e Cultura.** 6ª ed. Vol. I. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

CASTRO, Carlos Alberto Jacques de. Mesa: **Software Livre no Governo Federal: o sonho acabou?** [mensagem pessoal] Mensagem recebida por <claudiac@softwarelivre.org> em 07/04/2016.

CHESNAIS, François et al (org). **Uma nova fase do capitalismo?** São Paulo: Xamã, 2003.

CHESNAIS, François. A “nova economia”: Uma conjuntura própria à potência econômica estadunidense. In: CHESNAIS, François et al (org). **Uma nova fase do capitalismo?** São Paulo: Xamã, 2003.

CHESNAIS, François. **A Mundialização do Capital.** Trad. Silvana Finzi Foá. São Paulo: Xamã, 1996.

CHESNAIS, François. Capitalismo de Fim de Século. in: COGGIALA, Oswaldo (org). **Globalização e Socialismo.** São Paulo: Xamã, 1997.

CLARK, Andy. **Being There: Putting Brain, Body and World Together Again,** Cambridge, MIT Press, 1997.

CLARK, Andy. **Natural Born Cyborgs?** (2003), Edge Foundation, Inc. Disponível em: http://www.edge.org/3rd_culture/clark/clark_index.html. Acesso em: 06 de outubro de 2015.

CLYNES, Manfred E. KLINE, Nathan S. **Cyborgs and Space,** Astronautics, Setembro de 1960, pp. 26-27 e 74-75.

COGGIALA, Oswaldo (org). **Globalização e Socialismo.** São Paulo: Xamã, 1997. (Coleção Fora da Ordem)

COGGIOLA, Oswaldo & KATZ, Claudio. **Neoliberalismo ou Crise do Capital?** São Paulo: Xamã, 1996.

COMITÊ GESTOR DA INTERNET DO BRASIL - CGI.Br, 2009. **Resolução CGI.Br/RES/2009/003/P** - <http://www.cgi.br/resolucoes/documento/2009/003>, acesso: em 10.04.2011.

COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL – CGI.br. 2014. **Pesquisa sobre o uso das tecnologias da informação e comunicação no setor público brasileiro** [livro eletrônico]: TIC Governo Eletrônico 2013 — São Paulo : Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2014.

http://www.cgi.br/media/docs/publicacoes/2/TIC_eGOV_2013_LIVRO_ELETRONICO.pdf

COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL – CGI.br. 2016. **Pesquisa sobre o uso das tecnologias da informação e comunicação no setor público brasileiro** [livro eletrônico] : TIC Governo Eletrônico 2015 — São Paulo : Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2016. <http://cetic.br/publicacao/pesquisa-sobre-o-uso-das-tecnologias-de-informacao-e-comunicacao-tic-governo-eletronico-2015/>

COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL – CGI.br. **Pesquisa sobre o uso das tecnologias da informação e da comunicação no Brasil: 2005-2009**. Coordenação executiva e editorial, Alexandre F. Barbosa. São Paulo: CGI.br, 2010a.

COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL – CGI.br. **Pesquisa sobre o Uso das Tecnologias de Informação e Comunicação no Brasil: TIC Governo Eletrônico, 2010**. Coordenação executiva e editorial, Alexandre F. Barbosa. São Paulo: CGI.br, 2010b.

COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL – CGI.br. **Pesquisa sobre o Uso das Tecnologias de Informação e Comunicação no Brasil: TIC Governo Eletrônico, 2013**. São Paulo: CGI.br, 2015a.

COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL – CGI.br. **Resolução 013/2015b**. http://cgi.br/resolucoes/documento/2015/CGI.br_Resolucao_2015_013.pdf, acesso: em 5 de novembro de 2015.

CORIAT, Benjamin; DOSI, Qiovanni. The institutional embedded ness of economic change: an appraisal of the ‘evolutionary’ and ‘tegulationist’ research programmes. In: HODQSON, Geoffrey M. (Dir.). **A modern reader in Institutional and evolutionary economics**. Northhampton: Edward Elgar; Cheltenham: Edward Elgar, 2002.

COSTA, Machado da. **Governo estuda fusão para criar megaestatal de TI e comunicação**. 11.01.2016. <http://www1.folha.uol.com.br/mercado/2016/01/1727992-governo-estuda-fusao-para-criar-megaestatal-de-ti-e-comunicacao.shtml>

CROZIER, Michel. **O fenômeno burocrático**: ensaio sobre as tendências burocráticas

dos sistemas de organização modernos e suas relações, na França, com o sistema social e cultural. Trad. De Juan A. Gili Sobrinho. Brasília, Editora Universidade de Brasília, 1981.

CUNHA FILHO, P.C. **Cibercepção da morte**: Luto Virtual e Misticismo Tecnológico. Recife: UFPE, Texto eletrônico, 2009.

DAIN, Sulamis; SOARES, Laura. Reforma do Estado e Políticas Públicas: relações intergovernamentais e descentralização desde 1988. In: _____. **Reforma do Estado**: políticas de emprego no Brasil. Campinas: UNICAMP. 1998. p. 31-62.

DALLARI, Dalmo de Abreu. **Elementos de Teoria Geral do Estado**. E-book. 1998, publicado em <http://causidicus.wordpress.com/2010/04/08/e-books-elementos-de-teoria-geral-do-estado-dalmo-de-abreu-dallari-pdf/> acesso: em julho 2011.

DALLARI, Dalmo de Abreu. **O futuro do estado**. Editora Saraiva, 2a edição, São Paulo, 2007.

DE REDES. Palestra proferida na Mesa Redonda: A sociedade em rede e cibercultura, In: **Congresso Internacional de Ética e Cidadania** – Curitiba 31 a 04/10/2000.

DEDECA, Claudio Sanvadori. “Anos 1990: a estabilidade com desigualdade”. In: SANTANA, Marco Aurélio. RAMALHO, José Ricardo.(org) **Além da Fábrica**: trabalhadores, sindicatos e a nova questão social. São Paulo: Boitempo, 2003.

DEEPWEB. Polícia canadense está desenvolvendo um crawler para a Deep Web. In: **Deep Web** – Notícias – Tecnologia. Publicado em 24/01/2017. <https://blog.deepwebbrasil.com/policia-canadense-esta-desenvolvendo-um-crawler-para-a-deep-web/> acesso: em 10.02.2017.

DOMINGUES, Ivan. Epistemologia das Ciências Humanas. In: Tomo 1: **Positivismo e Hermenêutica**. São Paulo: Loyola, 2004.

DOYLE, Richard. «The Sublime Object of Biology» e «Mr. Schrödinger inside Himself: The Rhetorical Origins of the Genetic Code», In. **On Beyond Living**: Rhetorical Transformations of the Life Sciences, pp. 1-24 e 25-38

DUARTE, Leonardo (24 de novembro de 2008). A ORIGEM DO TELETRABALHO. In: **Via JUS**: 2008. <http://www.viajus.com.br/viajus.php?pagina=artigos&id=1835>. acesso: em 10/06/2015.

DUMÉNIL, Gérard & LÉVY, Dominique. Superação da Crise, Ameaças de Crises e Novo Capitalismo. In CHENAIS, François et al (org). **Uma nova fase do capitalismo?** São Paulo: Xamã, 2003.

FARIAS, Flávio Bezerra de. A 'Descoberta' do Estado Brasileiro. In: **Serviço Social e Movimento Social**, São Luís, .2, jan/jun 2000. p.p. 79 – 93.

FARIAS, Flávio Bezerra de. DIALÉTICA DO MODO ESTATAL GLOBAL: gênese, desenvolvimento e superação. In: **Revista de Políticas Públicas**/ Universidade Federal do Maranhão, Unidade de Pós-Graduação em Ciências Sociais, Programa de Pós-Graduação em Políticas Públicas. São Luís, Número Especial, p. 21-35, novembro de 2016.

FARIAS, Flávio Bezerra de. **A Economia Política do Financeiro. Revista de Políticas Públicas**/Universidade Federal do Maranhão, Unidade de Pós-Graduação em Ciências Sociais, Programa de Pós-Graduação em Políticas Públicas. São Luís, v. 7, n. 2, jul-dez 2003b.

FARIAS, Flávio Bezerra de. **A Globalização e o Estado Cosmopolita**: as antinomias de Jürgen Habermas. São Paulo: Cortez, 2001b. (Coleção Questões da Nossa Época; v.83)

FARIAS, Flávio Bezerra de. Especificação Histórica da Luta Contra a Opressão na América Latina. **Revista de Políticas Públicas**/Universidade Federal do Maranhão, Unidade de Pós-Graduação em Ciências Sociais, Programa de Pós-Graduação em Políticas Públicas, São Luís, n. especial, agosto/2010.

FARIAS, Flávio Bezerra de. **Filosofia Política da América**: a ideologia do novo século americano. São Paulo: Cortez, 2004. (Coleção Questões da Nossa Época; v.111)

FARIAS, Flávio Bezerra de. Na direção de uma nova economia: para a crítica ao social-liberalismo brasileiro. **Revista Outubro**, nº 9, 2003a. p. 91-112.

FARIAS, Flávio Bezerra de. **O Estado Capitalista Contemporâneo**: para a crítica das visões regulacionistas. 2ª ed. São Paulo: Cortez, 2001a. (Coleção Questões da Nossa Época; v.73)

FARIAS, Flávio Bezerra de. PROLEGÔMENOS À CRÍTICA DO IMPERIALISMO GLOBAL. In:**Revista de Políticas Públicas**, São Luís, Número Especial, p. 85-101, julho de 2014

FARIAS, Flávio Bezerra de. REGULAÇÃO ESTATAL DO ESPAÇO E DA FORÇA DE TRABALHO (no plural, na periferia.). **Revista de Políticas Públicas**/Universidade Federal do Maranhão, Unidade de Pós-Graduação em Ciências Sociais, Programa de Pós-Graduação em Políticas Públicas, São Luís, v.2, nº1, 1996.

FERNANDES, Ciro C.C. O Papel do Governo Eletrônico na Reforma da Gestão Pública. In: **12º Congresso de Informática e Inovação na Gestão Pública – CONIP**. EBAPE/FGV e MP, São Paulo, 2006.

FERNANDES, Florestan. **A Revolução Burguesa no Brasil**. Rio de Janeiro, Ed. Guanabara, 1987.

FERRER, F.; SANTOS, P. (Org.). **E-government: o Governo Eletrônico no Brasil**. São Paulo: Saraiva, 2004.

FERRER, Florência. A hora da virada. In: **Revista B2B**, outubro, 2006. Disponível em: <http://www.e-strategiapublica.com.br/port/index.php?area=estudos>. Acesso em: 26/02/2007.

FERRER, Florência. **Implementação de E-gov: Simplificando a Máquina Pública**. Disponível em: http://www.vitoria.es.gov.br/secretarias/cidadania/governo_eletro_custo_sp.ppt. Acesso em: 26/02/2007.

FIORI, José Luís. Globalização. Estados Nacionais e políticas públicas. In: **Revista Ciência Hoje**, Brasília, v. 16, n. 96. p 24-31 dez. 1993.

FOLHA UOL. Machado da Costa. **Governo Estuda fusão para criar megaestatal de ti**. 11.01.2016 <http://www1.folha.uol.com.br/mercado/2016/01/1727992-governo-estuda-fusao-para-criar-megaestatal-de-ti-e-comunicacao.shtml> acesso: em 11.01.2016

FOUCAULT, Michel. **Microfísica do poder**. Rio de Janeiro: Graal, 1984.

FREEMAN, Christopher. Um pouso forçado para a “Nova Economia? A Tecnologia da Informação e o Sistema Nacional de Inovação dos Estados Unidos. In.: ARROIO, Ana. CASSIOLATO, José E. LASTRES, Helena M.M. (ORG.). **Conhecimento, Sistemas de Inovação e Desenvolvimento**. Rio de Janeiro: UFRJ – Contraponto, 2005.

FRISSEN, Paul. O Estado Virtual: pós-modernização, informatização e administração

pública. In: LOADER, Brian D. **A Política do Ciberespaço**: Política, Tecnologia e Reestruturação Global. Instituto Piaget: Lisboa, 1997.

GERMANI, Leo. **Um passo a frente, um passo atrás**.

<https://leogermani.com.br/2016/03/10/um-passo-a-frente-um-passo-atras/> acesso: em 15.03.2016.

GIKOVATE, Flávio. **Ser, Ter, Parecer, Aparecer**. Publicado em 12/01/2015.

<http://flaviogikovate.com.br/ser-ter-parecer-aparecer/> acesso: em 10.02.2017.

GIL, Antônio Carlos, 1946. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5ª ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GOHN, Maria da Glória. **Conselho de gestores e participação sociopolítica**. São Paulo: Cortez, 2001. (coleção questões de nossa época no 84).

GOHN, Maria da Glória. **Teorias dos Movimentos Sociais**: paradigmas clássicos e contemporâneos. Edições Loyola, 1997.

GOMES SILVA, Ilse. A reforma do Estado Brasileiro nos anos 90: processos e contradições. In: **Lutas Sociais** (PUCSP), São Paulo, v. 7, p. 81-94, 2001.

<http://revistas.pucsp.br/index.php/ls/article/viewFile/18778/13962> acesso: em 15.10.2013.

GORZ, André. **O Imaterial**: Conhecimento, Valor e Capital. São Paulo: Annablume, 2005.

GOWAN, Peter. **A Roleta Global**. Trad. Regina Bhering. Rio de Janeiro: Record, 2003.

GRAU, Nuria Cunil. PEREIRA, Luiz Carlos Bresser. (org). **O público não estatal na reforma do Estado**. São paulo: Fund. Getúlio Vargas, 1999. (Entre o Estado e o Mercado: o público não-estatal. p. 15-48).

GROSSMANN, Luís Osvaldo. **Software livre não chega a 6% das soluções de TI da administração federal**. 29/09/2015.

<http://www.convergenciadigital.com.br/cgi/cgilua.exe/sys/start.htm?>

UserActiveTemplate=site&infoid=40759&sid=10

Guia Livre. **Referência de Migração para Software Livre do Governo Federal /**

Organizado por Grupo de Trabalho Migração para Software Livre. Brasília, 2005. 297 p. :

il. <http://www.governoeletronico.gov.br/governoeletronico/>, Guia Livre - Referência de

Migração para Software Livre do Governo Federal, 2005. Versão 1.0, acesso: em 24/05/2006.

HABERMAS, Jürgen. **Mudança estrutural da esfera pública**. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1984. (cap. V . Mudança na estrutura social da esfera pública).

HAGUETTE, T. M. F. **Metodologias qualitativas na sociologia**. Petrópolis: Vozes, 1987.

HARAWAY, Donna J. Manifesto Ciborgue: ciência, tecnologia e feminismo-socialista no final do século XX. In: SILVA, Tomaz T. (Org.). **Antropologia do ciborgue**: As vertigens do pós-humano. Belo Horizonte: Autêntica., 2000.

HARDT, Michael; e NEGRI, Antonio. **Império**. Trad. de Berilo Vargas. 2º ed. Rio de Janeiro: Record, 2001. HARVEY, David. La condición de la posmodernidad Investigación sobre los orígenes del cambio cultural. Traducción, Martha Eguía. **The Condition of Postmodernity**. An Enquiry into the Origins of Cultural Change, David Harvey © David Harvey, 1990 (edición original Basil Blackwell Ltd., Oxford, Inglaterra)

HARVEY, David. **Condição Pós-moderna**. São Paulo: Edições Loyola, 2009.

HARVEY, David. **O novo imperialismo**. São Paulo: Edições Loyola, 2004.

HUSSON, Michel. Mundialização: novo horizonte do capitalismo . **Margem Esquerda**. nº8, 2006. <http://hussonet.free.fr> , acesso: em 25/07/2007.

IANNI, Octavio. **Teorias da Globalização**. 4ª Ed. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1997.

IANNI, Octavio. Globalização: Novo paradigma das ciências sociais. In: **Estudos Avançados**. Vol. 8, no 21, pp. 147-163, maio/ago 1994.

JAMBEIRO, Othon. OS PILARES ESTRUTURAIS DAS COMUNICAÇÕES CONTEMPORÂNEAS. In: TRIVINHO, Eugênio. CAZELOTO Edilson. (orgs). **A cibercultura e seu espelho** [recurso eletrônico]: campo de conhecimento emergente e nova vivência humana na era da imersão interativa / [organizado por] – Dados eletrônicos. – São Paulo :ABCiber ; Instituto Itaú Cultural, 2009.166 p. – (Coleção ABCiber, v.1)

JAMESON, Fredric. **Pós-modernismo: A lógica cultural do capitalismo tardio**. São Paulo: Ática, 1996.

JAMESON, Fredric. **Postmodernism, Or the Cultural Logic of LateCapitalism**. Contributors: Fredric Jameson - author. Publisher: Duke University Press. Place of Publication: Durham, NC. Publication Year: 1991. Page Number: iv.

KAPLINSKY, Raphael. **Microelectrónica e empleo**. Madrid, Ministerio de Trabajo e Seguridad Sociales, 1987.

KATZ, Claudio. "Sete Teses Sobre as Novas Tecnologias da Informação". In: COGGIOLA, Osvaldo & KATZ, Claudio. **Neoliberalismo ou Crise do Capital?** São Paulo: Xamã, 1995b.

KATZ, Claudio. O enfoque marxista da mudança tecnológica. IN: KATZ, C.; e COGGIOLA, O. (Orgs.) **Neoliberalismo ou crise do capital?** São Paulo: Xamã, 1995a.

KOROLOV, Maria. Deep Web é superestimada e fácil de ser monitorada, afirmam especialistas. In: **Computerworld** - Internet > Cibercrime, Governança, Segurança de Dados, Vírus e vulnerabilidades. Publicado em 22/07/2015.
<http://computerworld.com.br/deep-web-e-superestimada-e-facil-de-ser-monitorada-afirmam-especialistas> acesso: em 10/02/2017.

KORTH, H.F. e SILBERSCHATZ, A.; **Sistemas de Bancos de Dados**, Makron Books, 2a. edição revisada, 1994.

KOSIK, Karel. **Dialética do concreto**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1985.

KUNZRU, Hari. "Você é um ciborgue": um encontro com Donna Haraway. In: SILVA, Tomaz T. (Org.). **Antropologia do ciborgue**: As vertigens do pós-humano. Belo Horizonte: Autêntica., 2000.

KUYPERS, P. FOQUÉ, R. FRISSEN, P.H.A. (1993). **De Lege plek van de macht. The empty space of power**. Amsterdão: de Baile.

LAFONTAINE, Céline. «**O Continente Cibernético**», in O Império Cibernético: Das Máquinas de Pensar ao Pensamento Máquina, pp. 21-54.

LANDES, David. **Entrevista às páginas amarelas da Revista Veja**, 22/03/00. Autor do

livro: A riqueza e a pobreza das nações.

LASTRES, Helena M. M. CASSIOLATO, José E. ARROIO, Ana. (org). **Conhecimento, Sistemas de Inovação e Desenvolvimento**. Rio de Janeiro: Editora UFRJ. Contraponto, 2005.

LEFEBVRE, Henri. **The production of space**. 1905. Trans. by Donald Nichaolson-Smith. USA: Blackwell Publish, 1991.

LEMOS, André et all. Cidade, Tecnologia E Interfaces. Análise De Interfaces De Portais Governamentais Brasileiros. Uma Proposta Metodológica Publicado Em **Revista Fronteiras**. Estudos Midiáticos, Volume Vi, Número 2., Pp. 117-136, São Leopoldo, Julho-Dezembro 2004.

LEMOS, André; CUNHA, Paulo (orgs). **Olhares sobre a Cibercultura**. Sulina, Porto Alegre, 2003; pp. 11-23

LEMOS, André. **Cibercidades**. 2006a.

<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/iciepa/unpan005410.pdf> acesso: em 20.01.2012.

LEMOS, André. **Cibercidades**. 2006b. <http://www.mondialisations.org/php/public/art.php?id=22897&lan=PO> acesso: em 03.08.2009.

LEMOS, André. CIBERCULTURA: Alguns pontos para compreender a nossa época. In: LEMOS, André; CUNHA, Paulo (orgs). **Olhares sobre a Cibercultura**. Porto Alegre: Sulina, 2003; pp. 11-23 .

LEMOS, André. **Cidade-Ciborge**. A Cidade na Cibercultura. 2001.

<http://www.facom.ufba.br/ciberpesquisa/andrelemos/cidadeciborgue.pdf> acesso: em 04.03.2012.

LEMOS, André. Mobile communication and new sense of places: a critique of spatialization in cyberculture. In: TRIVINHO, Eugênio (Org.), com REIS, Angela Pintor e equipe do CENCIB/PUC-SP. **A cibercultura em transformação**: poder, liberdade e sociabilidade em tempos de compartilhamento, nomadismo e mutação de direitos. São Paulo: ABCiber; Instituto Itaú Cultural, 2010. p. 1-16. Livro eletrônico (online). (Coleção ABCiber, v. 2). ISBN 978-85-63368-01-0.

LÉNINE, V. I. **O Estado**. 1919 [publicado pela primeira vez em 1929, Pravda, n 15],

capturado na internet em 24.02.2006, no site:

<http://www.marxists.org/portugues/lenin/1919> (tradução de Joám Castinheira) LENIN, 1929, consultado em 24/02/2006

LESSIG, Lawrence. **Cultura Livre**. <http://www.lessig.org/blog/archives/>, Trad. Fábio Emilio Costa. <http://www.free-culture.cc/reviews/> acesso: em: 20 Nov 2004.

LÉVY, Pierre. **A inteligência coletiva**: por uma antropologia do ciberespaço. São Paulo: Loyola, 2000.

LÉVY, Pierre. **A inteligência coletiva**: por uma antropologia do ciberespaço. 8. ed. São Paulo: Edições Loyola, 2011.

LEVY, Pierre. **Cibercultura**. Trad. Carlos Irineu da Costa. São Paulo: Ed. 34, 1999. (Coleção Trans).

LÉVY, Pierre. **O que é virtual**. São Paulo: Editora 34, 1996.

LICKLIDER, J. C. R. «Man-Computer Symbiosis», IRE Transactions on Human factors in **Electronics**, vol. HFE-1, Março de 1960, pp. 4-11, repub. in Neil Spiler (org.), Cyber Reader: Critical Writings for the Digital Era, pp. 54-59.

LOADER, Brian D. **A Política do Ciberespaço**: Política, Tecnologia e Reestruturação **Global**. Instituto Piaget: Lisboa, 1997.

LOBO, Tereza. **Descentralização**: uma alternativa de mudança. Revista da Administração Pública. n.1,1988.

LOJKINE, Jean. **A Revolução Informacional**. São Paulo: Cortez Editora, 2002.

LOJKINE, Jean. **O Estado capitalista e a questão urbana**. RJ: Martins Fontes, 1981.

LOWY, Michel. NAIR, Sami. **Lucien Goldman, ou a dialética da totalidade**. Trad. Wanda Caldeira Brant. São Paulo: Boitempo, 2008.

LUCIANO, E. M.; TESTA, M. G. Controles de governança de tecnologia da informação para a terceirização de processos de negócio: uma proposta a partir do COBIT. **Revista de Gestão da Tecnologia e Sistemas de Informação**, v. 8, n. 1, p. 237-262, 2011.

LUKÁCS, Georg. **Consciência de Classe**. 1920. www.marxists.org, acesso: outubro

de 2006.

LUKÁCS, Georg. **História e Consciência de Classe**: estudos de dialética marxista. Rio de Janeiro: Elfos Editora, 1989.

LUKÁCS, Georg. **Ontologia do Ser Social**: A falsa e verdadeira ontologia de Hegel. São Paulo: Livraria Editora Ciências Humanas, 1979.

LYOTARD, Jean-François. **O pós-moderno**. Tradução: Ricardo Correia Barbosa. 4. ed. Rio de Janeiro: José Olympio, 1993.

MAGALINE, A.D. **Luta de classes e desvalorização do capital**. Lisboa: Moraes Editores, 1977.

MANDEL, Ernest. **O capitalismo tardio**. São Paulo: Abril Cultural, 1982.

MARK, Karl. **Contribuição à Crítica da Economia Política**. 2ed. São Paulo: Martins Fonte, 1983. (Introdução e Prefácio).

MARX, K. **“Crítica ao Programa de Gotha”**. In Obras Escolhidas de Marx e Engels . Vol. 1 Alfa Omega. São Paulo. 1977.

MARX, K. **A dialética do trabalho**. In:_____. Cap. Trabalho produtivo e trabalho improdutivo. São Paulo: Expressão Popular, 2004.

MARX, Karl. **A ideologia Alemã**, São Paulo: Martins Fontes, 1998.

MARX, Karl. **A ideologia Alemã**. <http://www.dominiopublico.gov.br/cv000003.pdf> , A Ideologia Alemã, acessada em 25/03/2006a.

MARX, Karl. **Contribuição à Crítica da Economia Política**. 2ed. São Paulo: Martins Fonte, 1983. (Introdução e Prefácio).

MARX, Karl. **Contribuição à Crítica da Economia Política**. Trad. Florestan Fernandes. 2ed. São Paulo: Expressão Popular, 2008.

MARX, Karl. **Crítica da filosofia do direito de Hegel**. Lisboa: Editorial Proença, [198?J.

MARX, Karl. **O Dezoito Brumário de Luís Bonaparte**. 19--. Fonte Digital: <https://neppec.fe.ufg.br/up/4/o/brumario.pdf> acesso: em 15/02/2010.

MÁXIMO, Maria Elisa. Da metrópole às redes sociotécnicas: a caminho de uma antropologia no ciberespaço. In: , Theophilos. [et al.], org. **Antropologia do ciberespaço**. Florianópolis: Editora da USSC, 2010.

MAZLISH, Bruce. «Introduction» e «The Animal-Machine», in **The Fourth Discontinuity: The Co-Evolution of Humans and Machines**, pp. 3-13 e 14-30.

MÉSZÁROS, István. **O século XXI: socialismo ou barbárie?** Trad. Paulo César Castanheira. São Paulo: Boitempo, 2003.

MÉSZÁROS, István. **Para Além do Capital**. Trad. Paulo César Castanheira. São Paulo: Boitempo, 2003.

MEDEIROS, Márcio Felipe Salles. HOLGONSI Siqueira, SOARES Gonçalves e. Somos todos ciborgues: aspectos sociopolíticos do desenvolvimento tecnocientífico. In: **Revista Cultura, Tecnologia e Identidade**. 8 ano 2011. pp. 11-32
<https://configuracoes.revues.org/882#bodyftn1> acesso: em 10.11.2013.

MONTEIRO, Manoel. **Uma história da internet**. www.forevernet.pt/mjm/docs/Internet.pdf. acesso: em outubro de 2009.

MPOG. (ATA DE REUNIAO pag. 2-3 29-set-15 – Reunião de Coordenação DEPEX – MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E GESTÃO – MP
http://www.planejamento.gov.br/assuntos/orgaos-extintos/coordenacao/copy_of_reuniao-de-coordenacao/reuniao_coord_depex_027.pdf/view) acesso: em 05.10.2015.

NOBRE, Marcos. **Lukács e os limites da reificação**: um estudo sobre História e Consciência de Classe. São Paulo: Ed.34. 2001.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS – ONU. **United Nations E-Government survey 2014**: e-government for the future we want. Disponível em:
http://unpan3.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2014-Survey/E-Gov_Complete_Survey-2014.pdf. Acesso em: 17 ago. 2014a.

OEA, Organização dos Estados Americanos. SEDI, Secretaria Executiva para o Desenvolvimento Integral. **Governo Eletrônico: estratégias de elaboração, desenvolvimento e implementação de projetos**. 2ª. Ed. Ver. E atual. Palhoça: UnisulVirtual, 2008.

OEA. **Curso "Introdução à Formulação de Estratégias de Governo Eletrônico"**, Edição Especial N 39 - para o Brasil. MÓDULO 1 - INTRODUÇÃO AO GOVERNO ELETRÔNICO. Apostila, 2009a.

OEA. **Curso "Introdução à Formulação de Estratégias de Governo Eletrônico"**, Edição Especial N 39 - para o Brasil. MÓDULO 2 - A ESTRATÉGIA DE GOVERNO ELETRÔNICO NO PAÍS, ESTADO OU MUNICÍPIO. Apostila, 2009b.

ORWELL, George. **1984**. s.d.

PIRES, Hindenburgo Francisco. Estados Nacionais, Soberania e Regulação da Internet. In: **XXII Colóquio Internacional de Geocrítica**, 2012.
<http://www.ub.edu/geocrit/coloquio2012/actas/12-H-Pires.pdf> acesso: em 14.10.2013.

Pós-Graduação em Políticas Públicas. **Revista de Políticas Públicas**. Conferências da I Jornada Internacional de Políticas Públicas. V. 7, n. 2, julho/dezembro, 2003, São Luís-Maranhão.

POULANTZAS, Nicos. **O Estado, o poder, o socialismo**. São Paulo: Cia das Letras, 1991.

PRIMO, Alex Fernando Teixeira. A emergência das comunidades virtuais. In: **Intercom 1997 - XX Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação**, 1997, Santos. Anais. Santos, 1997. Disponível em: <http://www.pesquisando.atraves-da.net/comunidades_virtuais.pdf>.

PRZEWORSKI, Adam. **Capitalismo e Social-Democracia**. São Paulo: Companhia das Letras, 1989.

QUEIROZ, Luiz. Fazenda trabalha para o Serpro "incorporar" a Dataprev. In: **Convergência Digital**. 23/09/2015a.
 <<http://convergenciadigital.uol.com.br/cgi/cgilua.exe/sys/start.htm?infoid=40711&sid=11>>
 acesso: em 23.09.2015

QUEIROZ, Luiz. [O fim do software livre como política governamental](http://www.capitaldigital.com.br/?p=17464). **Capital Digital**.
<http://www.capitaldigital.com.br/?p=17464> acesso: em 16.10.2015b

QUEIROZ, Luiz. Serpro, Dataprev e Telebrás propõem alternativa à fusão. In: **Convergência Digital**. 16/12/2015c.

<<http://convergenciadigital.uol.com.br/cgi/cgilua.exe/sys/start.htm?infoid=41404&sid=16>>

RAMAL, Andrea Cecilia. "Avaliar na cibercultura". **Revista Pátio**. Porto Alegre: Artmed, fevereiro, 2000.

RAYMOND, Eric S. **A Catedral e o Bazar** (The Cathedral and the Bazaar). Cópia e redistribuição sem royalty contanto que esta

REIS, Elisa Pereira. Política e políticas públicas na transição democrática. **Revista Brasileira de Ciências Sociais**, São Paulo, n. 9, v. 3, p.l 5-2 3, fev. 1985. In: www.anpocs.org.br/portal/publicações/rbcs09_02.htm

RENNER, Maurício. Planejamento troca Expresso por Outlook. 23.09.2015
<http://www.baguete.com.br/noticias/23/09/2015/planejamento-troca-expresso-por-outlook>,
acesso: em 24.09.2015

RIFIOTIS, **Etnografia no ciberespaço como repovoamento e explicação** -Theophilos Rifiotis (UFSC/Santa Catarina/Brasil) 2014

RIFIOTIS, Theophilos. [et al.], org. **Antropologia do ciberespaço**. Florianópolis: Editora da USSC, 2010.

RODRIGUES, R. **Ciberespaços Públicos: As Novas Ágoras de Discussão**. In: BOCC (Biblioteca Online de Ciências da Comunicação). Disponível em: www.bocc.ubi.pt/pag/cibrespacos-rodrigues.pdf. Acesso em: 25 de maio de 2015.

ROSA, Jorge Martins. Normas para o Parque Cyborg. In. **Revista de Comunicação e Linguagens**, n.º extra («Cultura das Redes»), Lisboa, [Relógio d'Água](http://www.relogio-da-agua.pt), 2001, pp. 115-124.
<http://dedalusjmmr.net/artigos/parque/> acesso: em 20 de julho de 2011.

ROURKE, E. **Bureaucracy, politics and public policy**. Boston: Little Brawn, 1982. p.l.3-140.

SABOIA, Vivian Aranha. **A EMERGÊNCIA DE UMA “NOVA” SOCIEDADE SALARIAL E O LUGAR DO EMPREGO FEMININO NO PÓS-FORDISMO**: uma comparação entre a França e o Brasil nos anos 90. IN: Revista de Políticas Públicas, São Luís, v.7, n.1, 2003. (p. 165-181)

SABOIA, Vivian Aranha. **O EMPREGO DAS MULHERES E AS POLÍTICAS PÚBLICAS**

DE EMPREGO PARA ALÉM DO FORDISMO (As experiências social-liberais na França e no Brasil entre 1995-2005) Tese de Doutorado CNRS/UFMA, 2006.

SANTANA, Marco Aurélio. RAMALHO, José Ricardo.(org) **Além da Fábrica: trabalhadores, sindicatos e a nova questão social.** São Paulo: Boitempo, 2003.

SANTOS, Boaventura de Sousa. **A reinvenção solidária e participativa do Estado.** Coimbra: Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra, Centro de Estudos Sociais. 1998.

SANTOS, Jair Ferreira dos. **O que é pós-moderno.** Coleção Primeiros Passos. nr. 165. Ed. Brasiliense, 1987

SERPRO, 2016. SERPRO discute parceria com Dataprev e Telebrás. In **Jornal eletrônico** Primeira Leitura. 15/01/2016.

(http://primeiraleitura.serpro.gov.br/pasta_noticias/noticia012016/serpro-discute-parcerias-com-dataprev-e-telebras). acesso: em 15 de janeiro de 2016.

SERRA JÚNIOR, Gentil Cutrim. **O FETICHISMO DO SOFTWARE LIVRE E A REESTRUTURAÇÃO PRODUTIVA NA ATUALIDADE** - Tese (Doutorado) – Universidade Federal do Maranhão, Programa de Pós-graduação em Políticas Públicas – São Luís, Janeiro de 2015.

SERVA, Maurício. JAIME JR., Pedro. Observação participante e pesquisa em administração: uma postura antropológica. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v.35, n.1, p.64-79, mai/jun 1995.

SILVA, Rafael Alves da. FERREIRA, Pedro Peixoto. **Considerações acerca do trabalho imaterial e da produção de valor no capitalismo contemporâneo.** In: XXVII Congreso ALAS (Asociación Latinoamericana de Sociología) – GT 18: "Reestructuración productiva, trabajo y dominación social" – Buenos Aires (Argentina), 31 de agosto a 4 de setembro de 2009.

SILVA, Tomaz T. (Org.). **Antropologia do ciborgue:** As vertigens do pós-humano. Belo Horizonte: Autêntica., 2000.

SILVEIRA, Sérgio A da. **Exclusão digital.** São Paulo: Fundação Perseu Abramo, 2001.

SILVEIRA, Sérgio Amadeu da (org.). **Cidadania e redes digitais** = Citizenship and digital

networks. 1ª ed. – São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil : Maracá – Educação e Tecnologias, 2010. Vários tradutores

SILVEIRA, Sérgio Amadeu. CASSINO, João.(org) **Software Livre e Inclusão Digital**. São Paulo: Conrad, Ed. do Brasil, 2003.

SILVEIRA, Sérgio Amadeu. Entrevista: **Software Livre no Governo Federal**.

[Http://igdown.uol.com.br/AdPortalv5](http://igdown.uol.com.br/AdPortalv5) – 21/01/2005.

Sloterdijk, Peter. **Normas para el parque humano**: Una respuesta a la Carta sobre el Humanismo de Heidegger, Madrid, Siruela.

SOARES, Danielle de Queiroz. **Inovação tecnológica e propriedade intelectual no capitalismo contemporâneo: o contraditório caso do software livre** - Tese (Doutorado em Políticas Públicas) – Universidade Federal do Maranhão, São Luís, 2015.

SOARES, Priscila (20 de Maio de 2011). **Teletrabalho**: Alternativa ou problema?. Abrhnacional: 2011. <http://www.abrhnacional.org.br/component/content/article/176-teletrabalho-alternativa-ou-problema.html> acesso: em 20 de maio de 2015

Sofoulis, Zöe. «Cyberquake: Haraway's Manifesto», in Tofts, Darren et al. (orgs.), **Prefiguring Cyberculture**: An Intellectual History, pp. 84-103.

SOLAGNA, Fabricio; Murillo, Luís, F.R. **Software livre como alternativa ao regime de propriedade intelectual**. <http://softwarelivre/portal/noticias/software-livre-como-alternativa-ao-regime-de-propriedade-intelectual>. acesso: em 15/02/2013

SOLAGNA, Fabricio. Quem manda e quem obedece no ciberespaço? In: **Sorrentino**: projeto para o Brasil. BLOGUE. Em: 19.01.2017.
<http://waltersorrentino.com.br/2017/01/19/quem-manda-e-quem-obedece-no-ciberespaco-por-fabricio-solagna/> acesso: em 19.01.2017.

SOUSA, Salviana Pastor Santos. Burocracia: notas interpretativas sobre os enfoques teóricos predominantes. IN: **Revista de Políticas Públicas**, São Luís, v.1, n.1, jul./dez., 1995. (p. 173-193)

SOUSA, Salviana Pastor Santos. Centralização e controle na Reforma do Estado no Brasil (anos 1990). In: **II Jornada Internacional de Políticas Públicas**. São Luís – MA, 23 a 26 de agosto 2005.

STEIN, Rosa Helena. A descentralização político-administrativa na Assistência Social. In: **Serviço Social e Sociedade**. São Paulo: Cortez, n.59 p. 24-46, mar.1999.

TEIXEIRA, João. **Somos todos Ciborgues**. S.d. In:

<http://www.akimneto.com.br/index.php/artigos/detalhes/somos-todos-ciborgues/62> acesso: em 10.12.2016

TRAGTENBERG, Maurício. **Burocracia e Ideologia**. São Paulo, Ática, 1985. TRIVINHO, Eugênio. CAZELOTO Edilson. (orgs). **A cibercultura e seu espelho** [recurso eletrônico]: campo de conhecimento emergente e nova vivência humana na era da imersão interativa / [organizado por] – Dados eletrônicos. – São Paulo :ABCiber ; Instituto Itaú Cultural, 2009.166 p. – (Coleção ABCiber, v.1)

TROTSKY, Leon, 1879-1940. **A História da Revolução Russa**; trd. E. Huggins. 2ª ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1977. 3v. (Pensamento Crítico, v.11). Vol.I.

Turing, Alan. «Computing Machinery and Intelligence», *Mind*, vol. LIX, n.º 236, pp. 433-60 (1950), repub. in Margaret Boden (org.), **The Philosophy of Artificial Intelligence**, pp. 40-66.

Turkle, Sherry. «Always On», in **Alone Together: Why We Expect more from Technology and less from each Other**, pp.151-170.

UFMA/Unidade de Pós Graduação em Ciências Sociais, Programa de Pós Graduação em Políticas Públicas. **Revista de Políticas Públicas. Conferências da I Jornada Internacional de Políticas Públicas**. V. 7, n. 2, julho/dezembro, 2003, São Luís-Maranhão.

UFMA/Unidade de Pós Graduação em Ciências Sociais, Programa de Pós Graduação em Políticas Públicas. **Revista de Políticas Públicas**. V. 1, n. 1, 1995, São Luís-Maranhão: EDUFMA, 1995.

UNESCO 2005, **Hacia las sociedades del conocimiento** — ISBN 92-3-304000-3 — © <http://unesdoc.unesco.org/images/0014/001419/141908s.pdf> acesso: em 22.01.2013.

VAYREDA, Agnes; MIRALLES, Laia; BORRÀS CASTANYER, Laura. Mujeres e internet. Un viaje a través de la red. In: CASTANYER, L. (ed.) **Deseo, construcción y personaje**. Madrid: SGAE/Fundación Autor, 2002, p.103-114. Disponível em www.uoc.es/in3/hermeneia/CV/lborras_cv/laura_cv_archivos/pdf/enredarse.pdf acesso: em 20 de

abril de 2011.

VELHO, Gilberto. **Individualismo e Cultura**: Notas para uma antropologia da sociedade contemporânea. 2ª ed. Rio de Janeiro: Zahar, 1997.

VENTURINI, Anna Carolina. FERES JÚNIOR e João. **A desigualdade de gênero na Justiça brasileira. 2015.** <http://gema.iesp.uerj.br/infografico/a-desigualdade-de-genero-na-justica-brasileira/> acesso: em 10.02.2017

VILLATORO, Pablo & SILVA, Alisson. **Estrategias, programas y experiencias de superación de la brecha digital y universalización del acceso a las nuevas tecnologías de información y comunicación (TIC)**. Un panorama regional. CEPAL - División de Desarrollo Social, Chile, Fevereiro 2005.

WEBER, Max. **O que é Burocracia?** Conselho Federal de Administração – CFA, s.d.

WEBER, Max. Os fundamentos da organização burocrática: uma construção de tipo ideal. In: CAMPOS, E. (Org.), **Sociologia da burocracia**. Rio de Janeiro:Zahar, 1978

WERTHEIM, Margareth. «Cyberspace» e «Cyber Soul-Space», in **The Pearly Gates of Cyberspace: A History of Space from Dante to the Internet**, pp. 223-282.

WILSON, Elizabeth. «Imaginable Computers. Affects and Intelligence in Alan Turing», in DARREN Tofts et al. (orgs.), **Prefiguring Cyberculture: An Intellectual History**, pp. 38-51.

WHITE, O. F., MCSWAIN, C. J.(1990) **The Phoenix Project: Raising a New Image of Public Administration from the Ashes of the Past**, in: H. D. KASS e B. L. CATRON (eds.) *Images and Identities in Public Administration*, Newbury Park, CA, Londres and Nova Deli: Sage. 1990

SITES CONSULTADOS:

<http://adrenaline.uol.com.br/2016/10/28/46504/governo-federal-vai-trocar-programas-de-codigo-aberto-por-software-da-microsoft/> acesso: em 30.10.2016.

<http://forumdainternet.cgi.br/>, acesso: em julho de 2012.

<http://gnu.org/philosophy/free-sw.html> acesso: em 10/10/2005.

<http://gnu.org/philosophy/free-sw.html>. acesso: em 10/10/2005.

<http://mauricio-tragtenberg.blogspot.com.br/2009/02/mauricio-tragtenberg-um-sociologo.html>, acesso: em 26.07.2014

<http://revistas.pucsp.br/index.php/ls/article/viewFile/18778/13962>

<http://softwarelivre.org> acesso: em 10/10/2005.

<http://www.celepar.pr.gov.br/modules/conteudo/conteudo.php?conteudo=523>

<http://www.chrisharrison.net/index.php/Visualizations/InternetMap> acesso: em 21.04.2012

<http://www.conjur.com.br/2016-out-18/primeira-vez-justica-recebe-processos-meio-virtual> acesso: em 20.10.2016

<http://www.internetworldstats.com/stats.htm>, acesso: em maio de 2012.

<http://www.opensource.org/>, acesso: em maio de 2011

<http://www.telesintese.com.br/dataprev-serpro-e-telebras-debatem-parcerias-e-nao-fusao/>, acesso: em dezembro de 2016.

https://pedropeixotoferreira.files.wordpress.com/2010/01/alvesdasilvaeferreira_2009_consideracoes—o-trabalho-imaterial-e-a-producao-de-valor-no-capitalismo-contemporaneo_alas.pdf acesso: em janeiro de 2013.

FENADADOS, 2003. <http://www.fenadados.org.br/> acesso: em 20/12/2015.

FENADADOS, 2015.

http://www.fenadados.org.br/artigo/ver/id/4791/nome/Mazoni_confirma_que_nao_havera_fusao_entre_Dataprev_Serpro_e_Telebras acesso: em 20/12/2015.