



UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS (UFG)
NÚCLEO INTERDISCIPLINAR DE PESQUISA, ENSINO E EXTENSÃO MEDIA LAB
(NIPEE MEDIA LAB)
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ARTES, CULTURAS E TECNOLOGIAS

RODRIGO RODRIGUES SANTOS DE ALMEIDA

Cidadania sob mediação digital: compulsoriedade
infraestrutural, performance técnica e a genealogia do gov.br:
Identidade, Performance e Confinamento Civil

GOIÂNIA - GO

2026



UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS
NÚCLEO INTERDISCIPLINAR EM PESQUISA, ENSINO E EXTENSÃO MEDIA LAB./UFG

TERMO DE CIÊNCIA E DE AUTORIZAÇÃO (TECA) PARA DISPONIBILIZAR VERSÕES ELETRÔNICAS DE TESES

E DISSERTAÇÕES NA BIBLIOTECA DIGITAL DA UFG

Na qualidade de titular dos direitos de autor, autorizo a Universidade Federal de Goiás (UFG) a disponibilizar, gratuitamente, por meio da Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (BDTD/UFG), regulamentada pela Resolução CEPEC nº 832/2007, sem ressarcimento dos direitos autorais, de acordo com a [Lei 9.610/98](#), o documento conforme permissões assinaladas abaixo, para fins de leitura, impressão e/ou download, a título de divulgação da produção científica brasileira, a partir desta data.

O conteúdo das Teses e Dissertações disponibilizado na BDTD/UFG é de responsabilidade exclusiva do autor. Ao encaminhar o produto final, o autor(a) e o(a) orientador(a) firmam o compromisso de que o trabalho não contém nenhuma violação de quaisquer direitos autorais ou outro direito de terceiros.

1. Identificação do material bibliográfico

[X] Dissertação [] Tese [] Outro*: _____

*No caso de mestrado/doutorado profissional, indique o formato do Trabalho de Conclusão de Curso, permitido no documento de área, correspondente ao programa de pós-graduação, orientado pela legislação vigente da CAPES.

Exemplos: Estudo de caso ou Revisão sistemática ou outros formatos.

2. Nome completo do autor

Rodrigo Rodrigues Santos de Almeida

3. Título do trabalho

CIDADANIA SOB MEDIAÇÃO DIGITAL: compulsoriedade infraestrutural, performance técnica e a genealogia do gov.br: Identidade, Performance e Confinamento Civil

4. Informações de acesso ao documento (este campo deve ser preenchido pelo orientador)

Concorda com a liberação total do documento [X] SIM [] NÃO¹

[1] Neste caso o documento será embargado por até um ano a partir da data de defesa. Após esse período, a possível disponibilização ocorrerá apenas mediante:

- a) consulta ao(à) autor(a) e ao(à) orientador(a);
 - b) novo Termo de Ciência e de Autorização (TECA) assinado e inserido no arquivo da tese ou dissertação.
- O documento não será disponibilizado durante o período de embargo.

Casos de embargo:

- Solicitação de registro de patente;
- Submissão de artigo em revista científica;
- Publicação como capítulo de livro;
- Publicação da dissertação/tese em livro.

Obs. Este termo deverá ser assinado no SEI pelo orientador e pelo autor.



Documento assinado eletronicamente por **Rodrigo Rodrigues Santos De Almeida, Discente**, em 29/05/2026, às 09:51, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Wagner Bandeira Da Silva, Coordenador(a)**, em 29/05/2026, às 11:07, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.ufg.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **6216908** e o código CRC **C6FA3365**.

Referência: Processo nº 23070.015206/2026-53

SEI nº 6216908

RODRIGO RODRIGUES SANTOS DE ALMEIDA

Cidadania sob mediação digital: compulsoriedade
infraestrutural, performance técnica e a genealogia do gov.br:
Identidade, Performance e Confinamento Civil

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Artes, Culturas e Tecnologias, do Núcleo Interdisciplinar de Pesquisa, Ensino e Extensão Media Lab (NIPEE Media Lab) da Universidade Federal de Goiás (UFG), como requisito para obtenção do título de Mestre em Artes, Culturas e Tecnologias.

Área de concentração: Artes, Culturas e Tecnologias
Linha de Pesquisa: Poéticas e Culturas nas Humanidades Digitais.

Orientador: Dr. Wagner Bandeira da Silva

GOIÂNIA

2026

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor, através do Programa de Geração Automática do Sistema de Bibliotecas da UFG.

Almeida, Rodrigo Rodrigues Santos de

Cidadania sob mediação digital [manuscrito]: compulsoriedade infraestrutural, performance técnica e a genealogia do gov.br: Identidade, Performance e Confinamento Civil / Rodrigo Rodrigues Santos de Almeida. - 2026.

164 f.: 2026

Orientador: Prof. Dr. Wagner Bandeira da Silva

Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal de Goiás, Núcleo Interdisciplinar de Pesquisa, Ensino e Extensão Media Lab (NIPEE Media Lab), Programa de Pós-Graduação em Artes, Culturas e Tecnologias, Goiânia, 2026.

Bibliografia.

Inclui: siglas.

1. Governo Digital. 2. Identidade Digital. 3. Estado-plataforma. 4. Governamentalidade Algorítmica. 5. Habitus Digital.

I. Silva, Wagner Bandeira da, orient. II. Título.

CDU 316



UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS

NÚCLEO INTERDISCIPLINAR EM PESQUISA, ENSINO E EXTENSÃO MEDIA LAB./UFG

ATA DE DEFESA DE DISSERTAÇÃO

Ata nº 02 da sessão de Defesa de Dissertação de Rodrigo Rodrigues Santos de Almeida, que confere o título de Mestre em Artes, Culturas e Tecnologias, na área de concentração em Artes, Culturas e Tecnologias.

Aos seis dias do mês de abril do ano de dois mil e vinte e seis, a partir das quinze horas, na Sala de Conferências do CIAR/UFG, realizou-se a sessão pública de Defesa de Dissertação intitulada "CIDADANIA SOB MEDIAÇÃO DIGITAL: compulsoriedade infraestrutural, performance técnica e a genealogia do gov.br: Identidade, Performance e Confinamento Civil". Os trabalhos foram instalados pelo orientador, professor Doutor Wagner Bandeira da Silva, com a participação dos demais membros da Banca Examinadora: professor Doutor Flávio Gomes de Oliveira, membro titular externo e professor Doutor Daniel Christino, membro titular interno. A Banca Examinadora reuniu-se em sessão reservada a fim de concluir o julgamento da Dissertação, tendo sido o candidato **APROVADO** pelos integrantes da banca. Proclamados os resultados pelo professor Doutor Wagner Bandeira da Silva, Presidente da Banca Examinadora, foram encerrados os trabalhos e, para constar, lavrou-se a presente ata que é assinada pelos Membros.

TÍTULO SUGERIDO PELA BANCA



Documento assinado eletronicamente por **Wagner Bandeira Da Silva, Presidente**, em 07/04/2026, às 09:29, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Daniel Christino, Professor do Magistério Superior**, em 08/04/2026, às 16:29, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Flavio Gomes De Oliveira, Professor do Magistério Superior**, em 22/05/2026, às 18:00, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.ufg.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **6079405** e o código CRC **0EF3DA42**.

Referência: Processo nº 23070.015206/2026-53

SEI nº 6079405

AGRADECIMENTOS

Agradeço ao meu orientador, Prof. Dr. Wagner Bandeira da Silva, pela orientação, pela leitura crítica e pela condução deste percurso de pesquisa. Sua contribuição foi decisiva para que este trabalho encontrasse forma, consistência e direção acadêmica.

Agradeço aos professores Daniel Christino e Flávio Gomes de Oliveira, membros da banca examinadora, pela leitura atenta, pelas contribuições apresentadas e pela participação no processo de avaliação desta dissertação.

Agradeço ao Programa de Pós-Graduação em Artes, Culturas e Tecnologias da Universidade Federal de Goiás e ao Media Lab/UFG pelo espaço institucional de formação, pesquisa e interlocução acadêmica.

Agradeço também ao Programa de Pós-Graduação da Faculdade de Ciências Sociais da Universidade Federal de Goiás, cuja formação acadêmica anterior foi fundamental para a constituição das bases teóricas, críticas e metodológicas que atravessam este trabalho.

Agradeço aos colegas, professores e pesquisadores que, direta ou indiretamente, contribuíram para o desenvolvimento das questões discutidas nesta dissertação.

Por fim, às que habitaram este tempo comigo, de perto: o afeto de vocês sustentou este percurso. Desculpem o peso que ele também trouxe.

“In postmodern societies, ‘we’ are all cyborgs.”

Peter E. S. Freund

RESUMO

Esta dissertação analisa a genealogia institucional da plataforma gov.br como regime de identidade digital estatal compulsória no Brasil, deslocando o debate sobre governo digital de abordagens tecnocêntricas que o tratam como mera inovação administrativa. Parte-se da hipótese de que o gov.br configura um dispositivo de governo que reestrutura as condições de acesso à cidadania ao converter a interface digital em instância central de reconhecimento jurídico e validação identitária. O objetivo é rastrear a transição discursiva e normativa que desloca o paradigma da "inclusão digital", formulado no Livro Verde da Sociedade da Informação (2000), para um modelo de Estado-Plataforma baseado na centralização do Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), na interoperabilidade de bases de dados e na exigência de performances técnicas reiteradas, especialmente por meio de autenticação biométrica e sistemas de selos de confiabilidade. A pesquisa adota abordagem qualitativa, de natureza documental e normativa, fundamentada na análise crítica de decretos, portarias, leis e termos de uso que estruturam o ecossistema gov.br, tomando a Carteira de Trabalho e Previdência Social Digital (CTPS Digital) como estudo de caso privilegiado em razão de seu valor histórico, simbólico e político. Conclui-se que o gov.br não opera como ferramenta neutra de acesso a serviços, mas como infraestrutura soberana de mediação digital que institui uma compulsoriedade infraestrutural vinculada ao CPF, desloca encargos administrativos para o cidadão e transforma o corpo em instância de autenticação estatal. A interface deixa de funcionar como mero meio técnico e passa a constituir o próprio território da sujeição burocrática e da governamentalidade algorítmica contemporânea.

Palavras-chave: Governo digital; Identidade digital; Estado-Plataforma; Governamentalidade algorítmica; Habitus digital.

ABSTRACT

This dissertation analyzes the institutional genealogy of the gov.br platform as a regime of compulsory state digital identity in Brazil, shifting the debate on digital government away from technocentric approaches that treat it as a mere administrative innovation. It starts from the hypothesis that gov.br constitutes a governmental apparatus that restructures the conditions of access to citizenship by turning the digital interface into a central instance of legal recognition and identity validation. The objective is to trace the discursive and normative transition that moves from the paradigm of “digital inclusion”, formulated in the Green Book of the Information Society (2000), toward a Platform-State model based on the centralization of the Individual Taxpayer Registry (CPF), the interoperability of databases, and the requirement of reiterated technical performances, especially through biometric authentication and trust seal systems. The research adopts a qualitative, documentary and normative approach, grounded in the critical analysis of decrees, ordinances, laws and terms of use that structure the gov.br ecosystem, taking the Digital Work and Social Security Card (CTPS Digital) as a privileged case study because of its historical, symbolic and political value. It concludes that gov.br does not operate as a neutral tool for accessing services, but as a sovereign infrastructure of digital mediation that institutes an infrastructural compulsion linked to the CPF, transfers administrative burdens to citizens and transforms the body into an instance of state authentication. The interface ceases to function as a mere technical medium and becomes the very territory of bureaucratic subjection and contemporary algorithmic governmentality.

Keywords: Digital government; Digital identity; Platform-State; Algorithmic governmentality; Digital habitus.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABNT — Associação Brasileira de Normas Técnicas
BDICN — Base de Dados da Identificação Civil Nacional
CBC — Cadastro Base do Cidadão
CIN — Carteira de Identidade Nacional
CLT — Consolidação das Leis do Trabalho
CNH — Carteira Nacional de Habilitação
CNH-e — Carteira Nacional de Habilitação eletrônica
CPF — Cadastro de Pessoas Físicas
CTPS — Carteira de Trabalho e Previdência Social
DOU — Diário Oficial da União
e-gov — Governo eletrônico
ICN — Identificação Civil Nacional
ICP-Brasil — Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira
INSS — Instituto Nacional do Seguro Social
LGPD — Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
MCT — Ministério da Ciência e Tecnologia
ME — Ministério da Economia
MFA — Autenticação multifator
NIST — National Institute of Standards and Technology
NIT — Número de Identificação do Trabalhador
OTP — One-Time Password
Pasep — Programa de Formação do Patrimônio do Servidor Público
PIS — Programa de Integração Social
PPG ACT — Programa de Pós-Graduação em Artes, Culturas e Tecnologias
RG — Registro Geral
SEDGG — Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital
Senatran — Secretaria Nacional de Trânsito
SEPRT — Secretaria Especial de Previdência e Trabalho
SIAPE — Sistema Integrado de Administração de Pessoal
SIGEPÉ — Sistema de Gestão de Pessoas do Governo Federal
SSO — Single Sign-On

TIC — Tecnologias da Informação e Comunicação

TSE — Tribunal Superior Eleitoral

UFG — Universidade Federal de Goiás

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	17
1.1 Problema de pesquisa, perguntas e hipótese	22
1.2 Objetivos	24
1.2.1 Objetivo geral	24
1.2.2 Objetivos específicos.....	25
1.3 Abordagem metodológica e corpus.....	25
1.4 Contribuições e limites	28
1.5 Estrutura da dissertação.....	29
2 FUNDAMENTOS TEÓRICOS E EPISTEMOLÓGICOS DA PESQUISA.....	31
2.1 A análise crítica da plataforma	31
2.2 Performance.....	33
2.3 A retórica da desburocratização no governo digital brasileiro	35
2.3.1 Facilidade e comodidade como promessa tecnológica e racionalização administrativa	37
2.3.2 Facilidade, comodidade e a assimetria entre identidades digitais públicas e privadas.....	39
2.4 Governamentalidade	40
2.5 Do e-gov ao Estado-Plataforma	42
2.5.1 Desmaterialização documental e experiência do usuário.....	44
2.6 Colonialismo de dados e a expropriação da vida	47
2.7 Habitus digital e habitus tecnológico	49
2.8 Interface e avatar	51
2.9 Tecnoburocracia e crítica à racionalidade digital.....	52
2.10 Síntese do capítulo: do digital como ferramenta ao digital como regime	55
3 GENEALOGIA E INSTITUCIONALIZAÇÃO DO gov.br.....	57
3.1 Tecnoburocracia, eficiência e a racionalidade do Estado-Plataforma	57
3.2 Identidade digital compulsória	59

3.2.1 A compulsoriedade da conta gov.br	61
3.2.2 A naturalização da identidade digital compulsória	63
3.2.3 A extinção silenciosa das alternativas presenciais	64
3.2.4 Biometria facial e performatividade condicionante	65
3.2.5 Desmaterialização dos documentos oficiais	70
3.2.6 Selos de confiabilidade: hierarquização cívica e gamificação	75
3.3 Corpus normativo e linha do tempo do gov.br	79
3.3.1 O Livro Verde da Sociedade da Informação e a gênese da racionalidade técnica	82
3.3.2 A virada biométrica e a unificação jurídico-técnica da identidade civil (2017– 2022)	86
3.3.2.1 Lei nº 13.444/2017: a biometrização da cidadania via Justiça Eleitoral	86
3.3.2.2 Decreto nº 9.723/2019: o CPF como chave primária de identificação	87
3.3.2.3 Decretos nº 10.900/2021 e nº 10.977/2022: a Carteira de Identidade Nacional como interface físico-digital	88
3.3.3 A inflexão da centralização: o Decreto nº 9.756/2019 e a gênese do Portal Único	89
3.3.3.1 O fim da fragmentação e a lógica do Single Sign-On	89
3.3.3.2 A “forma-plataforma” e a estética da autoridade	90
3.3.3.3 O portal como mandato normativo	91
3.3.4 O cadastro base do cidadão e a centralidade do CPF (2019)	92
3.3.4.1 A arquitetura do Cadastro Base	92
3.3.4.2 O CPF como chave primária da cidadania administrativa	93
3.3.4.3 Compartilhamento, eficiência e políticas orientadas por dados	94
3.3.5 A desmaterialização da prova laboral: Carteira de Trabalho Digital (Portaria SEPRT nº 1.065/2019)	95
3.3.5.1 Emissão automática e mudança na lógica do documento	95
3.3.5.2 CPF como identificador único e integração com cadastros	95

3.3.5.3 Condicionamento do acesso à conta gov.br.....	96
3.3.5.4 Primazia do digital e transformação da prova	96
3.3.6 A consolidação legal do governo digital (Lei nº 14.129/2021)	97
3.3.6.1 O paradigma do autosserviço.....	98
3.3.6.2 A suficiência do CPF como regra federal	99
3.3.6.3 A Plataforma de Governo Digital como infraestrutura central.....	100
3.3.7 Normas de identidade digital, selos de confiabilidade e termos de uso	100
3.3.7.1 Níveis de conta e selos de confiabilidade.....	101
3.3.7.2 Prova de vida digital e bases biométricas	101
3.3.7.3 Termos de uso, bloqueio e exclusão de conta	102
3.3.7.4 A camada infralegal da identidade digital	103
4 A EXPERIÊNCIA DO RASTRO: O CORPO NA GAIOLA ALGORÍTMICA	104
4.1 A gamificação da cidadania: os selos de confiabilidade como dispositivo de controle	106
4.1.1 A semiótica das cores e a “moeda” biométrica.....	107
4.1.2 Arquitetura de escolha e o “empurrãozinho” governamental.....	108
4.2 Facilidade, comodidade e trabalho invisível na experiência do gov.br.....	109
4.2.1 O trabalho de manutenção: o usuário como suporte da infraestrutura.....	109
4.2.2 O trabalho fantasma e a terceirização da burocracia para a esfera doméstica	110
4.2.3 A privatização da falha e o custo da cidadania digital	111
4.3 O corpo na tela: a angústia da validação biométrica	112
4.3.1 Técnicas do corpo e pedagogia algorítmica	113
4.3.2 A estética da anti-selfie: do 3x4 arquivístico à verificação algorítmica	114
4.3.3 O ciborgue burocrático e a prótese de cidadania	115
4.4 A experiência do erro e o tempo kafkiano	119
4.4.1 A estética da espera e a inércia polar	120
4.4.2 O litígio silencioso e a porta da lei.....	122

4.5 A invisibilidade técnica e a necropolítica digital: o racismo algorítmico	123
4.5.1 O “olhar codificado” e a branquitude normativa.....	127
4.5.2 O “New Jim Code” e o racismo estrutural.....	129
4.5.3 Necropolítica digital: a morte administrativa	131
4.6 Pedagogia tecnoburocrática: manuais, tutoriais e campanhas	133
4.7 O rastro e a vigilância distribuída: o “duplo de dados”	135
4.7.1 Do indivíduo ao “dividual”: o fim da resistência bartlebyana.....	136
4.7.2 Casa de vidro e assimetria da transparência	139
4.8 A gaiola de ferro virtualizada	141
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	143
5.1 Da utopia da conexão à distopia da validação: o fechamento.....	143
5.2 O colapso da promessa: a traição do Livro Verde.....	143
5.3 O cidadão-funcionário e a modulação da conduta	144
5.4 Necropolítica e fim da resistência.....	145
5.5 Horizontes de uma cidadania sitiada.....	146
5.6 As redes sociais e a imprensa como termômetro do descontentamento na tecnoburocracia digital	147
5.7 Possibilidades de pesquisas futuras	151
REFERÊNCIAS.....	153
GLOSSÁRIO	160

1 INTRODUÇÃO

O presente trabalho tem como objeto de pesquisa a plataforma gov.br¹, criada pelo Governo Federal como eixo central de sua estratégia de transformação digital. A análise parte do reconhecimento de que a digitalização de serviços públicos não constitui um processo neutro ou meramente técnico, mas um fenômeno cultural, político e simbólico que reconfigura as formas de cidadania, de pertencimento social e de acesso a direitos. Ao recusar um enquadramento estritamente tecnocêntrico, que descreve o gov.br como simples modernização administrativa, propõe-se escrutiná-lo como dispositivo de governo e arquitetura sociotécnica que disciplina condutas, reorganiza a prova da cidadania e converte o Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) em índice central de legibilidade do sujeito perante o Estado.

O login gov.br, em especial, é compreendido nesta investigação como a constituição de uma identidade digital compulsória, vinculada automaticamente ao CPF de cada cidadão e, na prática, progressivamente inescapável para o exercício de direitos sociais, trabalhistas, previdenciários e civis. Como será demonstrado no Capítulo 3, essa condição resulta de um arranjo normativo-institucional que centraliza a identificação estatal e estrutura o acesso digital.

Mais do que um recurso de conveniência, a plataforma passa a operar como ponto de passagem progressivamente obrigatório entre o cidadão e o Estado, efeito de um quadro regulatório que unifica credenciais e reordena os critérios de reconhecimento administrativo.

Nessa configuração, o gov.br não apenas intermedeia serviços, mas estrutura as próprias condições de legibilidade institucional, produzindo hierarquias internas de acesso e naturalizando a datificação da vida como requisito de governabilidade. O problema que orienta esta dissertação consiste em compreender como essa identidade digital obrigatória se tornou possível, quais genealogias institucionais e normativas sustentam sua legitimação e quais performances culturais, corporais e técnicas ela impõe aos cidadãos.

¹ Adota-se nesta dissertação a grafia "gov.br" em letras minúsculas, em conformidade com a padronização oficial da marca institucional e do domínio eletrônico do Governo Federal. Por se tratar de marca institucional e domínio eletrônico oficial, a forma correta é grafada integralmente em minúsculas, evitando-se variações como "Gov.br" ou "GOV.BR".

Ao operar por meio de autenticações escalonadas, biometria facial e selos de confiabilidade, a plataforma tende a consolidar uma racionalidade tecnoburocrática que atualiza, em chave digital, a racionalidade burocrática clássica, substituindo progressivamente a mediação humana por protocolos técnicos rígidos.

Nesse processo, o 'direito a ter direitos' passa a ser condicionado, de forma crescente, à capacidade de autenticação bem-sucedida nos sistemas estatais, dinâmica cuja fundamentação normativa e institucional será examinada ao longo desta dissertação.

No plano teórico, a investigação articula a noção de dispositivo e de "governamentalidade", conforme desenvolvidas por Michel Foucault, para compreender como normas jurídicas, saberes especializados e técnicas administrativas se combinam na condução das condutas e na produção de sujeitos governáveis (FOUCAULT, 2008b). A essa perspectiva soma-se a leitura da racionalidade burocrática racional-legal em Max Weber, mobilizada como chave analítica para interpretar a impessoalidade, a padronização e a rigidez procedimental que, longe de desaparecerem, são atualizadas e intensificadas no meio digital (WEBER, 2004).

Complementarmente, recorre-se à filosofia da técnica de Vilém Flusser, em especial à noção de aparelho, que permite compreender o cidadão como operador de uma caixa-preta programada, responsável por executar corretamente gestos e comandos sem acesso efetivo às lógicas internas que regem o funcionamento do sistema (FLUSSER, 2018).

No campo da semiótica e dos estudos da interface, a análise dialoga diretamente com a obra de Lúcia Santaella, para quem as tecnologias digitais não operam apenas como suportes técnicos ou instrumentos neutros, mas como sistemas de mediação simbólica capazes de reorganizar regimes de percepção, interpretação e ação (SANTAELLA, 2003).

Essa perspectiva é central para o argumento desta dissertação, pois permite rebater a crítica mais imediata e recorrente dirigida ao objeto, que é a de que o gov.br representaria apenas uma nova roupagem digital da burocracia tradicional.

Nesse sentido, para apreender a especificidade da desmaterialização documental promovida pela plataforma, como no caso da Carteira de Trabalho Digital, a mediação simbólica descrita por Santaella deve ser compreendida também a partir da lógica da remediação hipertextual. Como observa Bandeira (2007), a

passagem do documento físico para o ambiente digital não implica mera substituição de suporte, mas uma transformação estrutural do regime de leitura e de existência do documento. O que antes se apresentava como objeto linear e portátil, dotado de estabilidade material e valor probatório imediato, converte-se em um nó dependente de autenticação contínua, articulado a bases de dados, validações cruzadas e atualizações sistêmicas permanentes. Nessa configuração, o documento oficial deixa de ser um “objeto-coisa” para tornar-se um “acesso-fluxo”, cuja existência administrativa passa a depender da performance técnica reiterada do cidadão.

Essa leitura articula-se às contribuições de Rocha e Bandeira sobre interface, avatar e fenomenologia da interação, permitindo compreender o gov.br como um artefato técnico-simbólico que não apenas comunica normas, mas produz experiência, convocando o corpo e os gestos do usuário como condições de reconhecimento institucional (ROCHA; BANDEIRA, 2014).

Por conseguinte, a digitalização analisada neste trabalho não se limita à conversão técnica de procedimentos, mas implica a reorganização das formas pelas quais o cidadão experiencia, interpreta e performa sua relação com o Estado, agora mediada por uma interface que articula documento, corpo e autenticação contínua. Ao compreender a interface como instância semiótica ativa, torna-se possível demonstrar, nos capítulos seguintes, como a racionalidade burocrática é reconfigurada em comandos visuais, temporais e gestuais incorporados pelo usuário.

A relevância desta investigação sustenta-se por ao menos três motivos. Em primeiro lugar, porque a digitalização dos serviços públicos deixou de ser alternativa para se tornar requisito estrutural, com efeitos diretos sobre populações que não dispõem dos meios técnicos, corporais ou cognitivos exigidos para sua operacionalização. Em segundo lugar, porque esse processo reconfigura os próprios sentidos da cidadania, convertendo dados pessoais, biometria e performances técnicas em chaves centrais de acesso a direitos. Por fim, porque a transformação digital do Estado é frequentemente narrada sob a retórica da inovação e da eficiência, o que tende a obscurecer seus efeitos de exclusão, hierarquização e sujeição, tornando necessária uma análise crítica ancorada nas dimensões culturais e simbólicas da tecnologia.

A análise desenvolvida aqui privilegia uma leitura estrutural e histórica das formas de poder implicadas na digitalização dos serviços públicos, tomando como

referência central a perspectiva genealógica inspirada em Michel Foucault. Em vez de explicar os fenômenos analisados a partir de disposições individuais ou esquemas incorporados de ação, busca-se compreender como determinados arranjos institucionais, normativos e técnicos se constituíram ao longo do tempo e passaram a organizar, de modo relativamente impessoal, as condições de acesso a direitos. Nesse enquadramento, conceitos associados à incorporação de práticas e disposições técnicas são mobilizados apenas de forma complementar, quando contribuem para iluminar efeitos específicos da interface e da performance exigida, sem ocupar o papel de eixo explicativo central da investigação.

Metodologicamente, a investigação apoia-se em um procedimento de análise documental orientado por aquilo que se denomina, neste trabalho, de triangulação normativa. Esse procedimento consiste no exame articulado de três camadas complementares: (i) os marcos legais e regulatórios que instituem e legitimam a política de governo digital; (ii) os documentos institucionais, diretrizes técnicas e materiais oficiais que operacionalizam essas normas no plano administrativo; e (iii) os mecanismos concretos de funcionamento da plataforma, tal como descritos em regulamentos, fluxos oficiais e requisitos técnicos de acesso.

A análise conjunta dessas camadas permite compreender não apenas o que a política declara formalmente, mas como ela se efetiva na prática, produzindo efeitos institucionais, simbólicos e performativos sobre o acesso a direitos, sem recorrer a dados empíricos primários ou relatos de usuários.

Este estudo não se propõe a avaliar desempenho técnico, usabilidade ou satisfação do usuário, nem a comparar modelos internacionais de governo digital. Seu foco recai na arquitetura normativa, na mediação da interface e nos efeitos simbólico-performativos da identidade digital estatal.

Não se tem como objetivo realizar uma reconstrução técnico-computacional da implementação da plataforma gov.br, tampouco descrever os processos internos de desenvolvimento de software, fluxos algorítmicos ou decisões de programação que traduzem normas em código.

A abordagem adotada é de natureza genealógica e fenomenológica, voltada a compreender como dispositivos normativos produzem condições de possibilidade para determinadas arquiteturas técnicas e, sobretudo, como essas arquiteturas se manifestam como exigências performativas na experiência do cidadão. O interesse analítico recai, portanto, não sobre o “modelo técnico” da tradução algorítmica da

norma, mas sobre seus efeitos performativos, isto é, sobre o modo como a normatividade estatal se converte em práticas corporais, procedimentos reiterados e critérios práticos de reconhecimento no interior da interface.

A noção de genealogia mobilizada neste trabalho não se confunde com uma história linear, causal ou evolutiva das políticas de governo digital, tampouco com uma arqueologia exaustiva dos discursos estatais. Trata-se de uma genealogia institucional-documental, de caráter analítico e não exaustivo, inspirada em Michel Foucault, orientada a identificar condições históricas de possibilidade, continuidades estratégicas e racionalidades de poder que, em cada contexto, tornaram pensável, legítima e administrativamente executável a constituição de uma identidade digital estatal.

Nessa perspectiva, documentos como o Livro Verde da Sociedade da Informação (TAKAHASHI, 2000)² devem ser compreendidos não como planos acabados ou desfechos inevitáveis, mas como expressões condensadas de um conjunto de ideias tecnoburocráticas, expectativas institucionais e possibilidades tecnológicas próprias de seu tempo. O Livro Verde emerge, assim, não apenas de debates internos ao Estado brasileiro, mas também de um clima intelectual e político mais amplo, no qual a noção de “Sociedade da Informação” se afirmava como horizonte histórico compartilhado, em um contexto internacional marcado pela valorização da informação como vetor de reorganização econômica, administrativa e social. Em um período caracterizado pela informatização governamental ainda em consolidação, pela difusão da lógica da eficiência administrativa e pela crença na capacidade organizadora das tecnologias da informação, o Livro Verde opera simultaneamente como diagnóstico, orientação estratégica e dispositivo prospectivo. Ao projetar futuros desejáveis e definir direções de ação, o documento não apenas refletiu as condições técnicas existentes, mas contribuiu para estruturar uma racionalidade governamental na qual a mediação técnica passou a ocupar lugar central na relação entre Estado e cidadão. Se naquele momento o discurso orbitava em torno da “inclusão”, a estabilização progressiva desses arranjos produziu um deslocamento semântico decisivo: a tecnologia deixou de figurar prioritariamente

² Trata-se do documento *Sociedade da Informação no Brasil: Livro Verde*, organizado por Tadao Takahashi e publicado pelo Ministério da Ciência e Tecnologia em 2000, no âmbito do Programa Sociedade da Informação, com o objetivo de formular diretrizes iniciais para a inserção do Brasil na chamada sociedade da informação.

como via de acesso para tornar-se condição infraestrutural de reconhecimento. O interesse genealógico não reside, portanto, na identificação de uma origem “verdadeira” ou de um plano oculto, mas na reconstrução dos arranjos normativos, técnicos e administrativos que, em uma sequência histórica contingente, foram sendo progressivamente estabilizados até convergir na naturalização contemporânea da autenticação digital como requisito prático de cidadania, transformando aquilo que outrora se apresentava como promessa de conectividade em uma forma atualizada de gaiola de ferro da identidade estatal compulsória.

1.1 Problema de pesquisa, perguntas e hipótese

O problema que orienta esta dissertação consiste em compreender como se tornou possível, no Brasil, a constituição de uma identidade digital estatal compulsória, vinculada automaticamente ao CPF e operacionalizada por meio da plataforma gov.br, bem como quais processos institucionais, normativos, técnicos e simbólicos sustentam sua legitimação. Trata-se de investigar de que modo a autenticação digital, apresentada no discurso oficial como solução de eficiência, desburocratização e inclusão, passou a configurar-se como condição praticamente inescapável para o exercício de direitos e para o reconhecimento do cidadão perante o Estado.

Esse problema desloca a análise de uma leitura centrada nos ganhos administrativos da digitalização para a compreensão do gov.br como dispositivo de governo, isto é, como arranjo sociotécnico que reorganiza práticas de cidadania, redefine critérios de acesso e impõe performances técnicas e corporais reiteradas aos usuários. Ao concentrar serviços, dados e autenticação em uma infraestrutura única, a plataforma passa a estruturar a relação entre Estado e sociedade a partir de protocolos técnicos rígidos, convertendo a validação digital em prova cotidiana de existência administrativa.

Neste trabalho, entende-se por compulsoriedade infraestrutural a situação em que o exercício regular de direitos e serviços públicos depende do uso de credenciais e protocolos digitais específicos, sem que se mantenham alternativas funcionalmente equivalentes em termos de tempo, custo, completude e segurança jurídica. A noção de alternativa funcional equivalente não se confunde com a mera existência formal de canais presenciais ou telefônicos, por exemplo, mas refere-se

à paridade efetiva de resultado administrativo. Essa definição permite distinguir a obrigatoriedade jurídica explícita da compulsoriedade material produzida pela arquitetura técnica do sistema.

Um aspecto estrutural desse processo, ainda pouco problematizado, é a centralização da autenticação estatal promovida pelo gov.br.

Diferentemente do modelo anterior, baseado na multiplicidade de cadastros e senhas específicas para cada órgão ou serviço, a plataforma institui um regime de login unificado, no qual uma única credencial passa a mediar o acesso a uma ampla gama de direitos e serviços públicos. Cumpre observar que essa unificação representa, sob determinado aspecto, uma facilidade concreta para o usuário, ao reduzir a necessidade de memorizar múltiplas senhas e credenciais. Tal lógica acompanha, inclusive, uma tendência consolidada no ecossistema digital contemporâneo, em que plataformas privadas adotam mecanismos de autenticação federada — ou logins federados —, como o acesso mediado por contas de grandes provedores de identidade digital — a exemplo de Google, Microsoft, Apple e Meta.

Ainda que a unificação de credenciais seja uma estratégia racional e amplamente difundida, a especificidade do caso estatal reside no fato de que essa centralização não se limita à conveniência operacional. Antes da consolidação do gov.br, o acesso aos serviços públicos era mediado por uma pluralidade de cadastros e senhas, geralmente vinculadas a sistemas específicos. A perda de uma credencial produzia, em regra, efeitos localizados, não inviabilizando de modo generalizado a relação do cidadão com o Estado, e os processos de recuperação tendiam a ser mais descentralizados e menos dependentes de validações biométricas ou de integrações extensas de bases de dados. Sem embargo, com o login único, essa lógica se transforma de maneira substantiva: a credencial deixa de ser apenas um meio de acesso entre outros e passa a operar como condição geral de legibilidade institucional, concentrando em um único ponto a validação da identidade, o controle de acesso e a rastreabilidade das interações administrativas.

Nesse contexto, a perda ou o bloqueio da credencial deixa de ser um inconveniente pontual e passa a configurar uma forma de interdição administrativa transversal, com efeitos diretos sobre o exercício da cidadania. Todavia, diferentemente das plataformas privadas, cujo uso é, ao menos em princípio, facultativo, a identidade digital estatal torna-se condição necessária para o exercício de direitos, de modo que sua indisponibilidade compromete simultaneamente

múltiplos serviços, registros e garantias. O que se apresenta como simplificação técnica corresponde, assim, a uma reconfiguração estrutural do regime de acesso, na qual a cidadania se torna crescentemente dependente da manutenção bem-sucedida de uma identidade digital única.

A partir desse problema central, formulam-se as seguintes perguntas de pesquisa: 1. Quais dispositivos jurídicos e administrativos possibilitaram a transição de um horizonte discursivo de “inclusão digital” para um regime de autenticação digital compulsória, centrado no CPF e no login único gov.br? 2. De que modo a interface e os protocolos técnicos da plataforma, como biometria facial, recuperação de acesso, provas de vida e níveis de conta, operam como mecanismos de sujeição e modulação hierárquica do acesso a direitos? 3. Como os selos de confiabilidade (Bronze, Prata e Ouro) produzem formas internas de estratificação da cidadania digital, graduando permissões, responsabilidades e níveis de exposição de dados? 4. Quais performances corporais, cognitivas e técnicas são exigidas dos cidadãos para a validação contínua de sua identidade digital, e como essas exigências afetam de maneira desigual diferentes grupos sociais?

A hipótese interpretativa que orienta o trabalho sustenta que o gov.br não cria ex nihilo uma nova racionalidade administrativa, mas consolida e operacionaliza uma racionalidade tecnoburocrática, atualizando, em chave digital, a burocracia racional-legal.

Nessa configuração, a datificação da vida e a capacidade de autenticação correta passam a funcionar como critérios centrais de reconhecimento estatal, deslocando o eixo da cidadania do pertencimento político para a performance bem-sucedida de protocolos técnicos. O cidadão constitui-se como sujeito reconhecível para o Estado na medida em que se submete aos regimes de identificação e validação de dados que estruturam a plataforma.

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo geral

Compreender a genealogia institucional e a gramática performativa da plataforma gov.br enquanto dispositivo técnico-simbólico de governo, analisando seu funcionamento como arquitetura sociotécnica de modulação de acesso,

reconhecimento administrativo e sujeição tecnoburocrática no contexto da cidadania digital brasileira.

1.2.2 Objetivos específicos

1. Reconstruir o encadeamento normativo e institucional que possibilitou a consolidação do gov.br como portal único de acesso a serviços públicos, com ênfase na vinculação automática ao CPF, na interoperabilidade de bases de dados e na centralização da autenticação estatal.

2. Analisar o processo de desmaterialização documental associado à plataforma, como no caso da Carteira de Trabalho Digital, da documentação previdenciária e de outros registros oficiais, evidenciando a centralidade da prova digital e biométrica como condição de acesso a direitos.

3. Interpretar, em chave fenomenológica e performativa, as práticas corporais, cognitivas e técnicas exigidas dos cidadãos para a validação contínua de sua identidade digital, considerando gestos, rotinas de autenticação, interações com a interface e gerenciamento de credenciais.

4. Examinar os efeitos de hierarquização e estratificação da cidadania digital produzidos pelos níveis de conta e pelos selos de confiabilidade (Bronze, Prata e Ouro), compreendendo-os como mecanismos técnicos de modulação de permissões, responsabilidades e exposição de dados.

5. Explicitar as implicações ético-políticas decorrentes da consolidação do gov.br como infraestrutura obrigatória de acesso à cidadania, especialmente no que se refere à proteção de dados pessoais, à contestabilidade de decisões automatizadas, à transparência algorítmica e às desigualdades produzidas por exigências técnicas e corporais diferenciadas.

1.3 Abordagem metodológica e corpus

A pesquisa adota uma abordagem qualitativa, de caráter crítico-interpretativo, estruturada em dois eixos analíticos complementares: o documental-normativo e o fenomenológico interpretativo.

O eixo documental-normativo concentra-se na análise de leis, decretos, portarias, termos de uso, relatórios institucionais e documentos técnicos que compõem o arcabouço jurídico-administrativo da identidade digital estatal no Brasil.

Esses documentos são compreendidos não como registros neutros, mas como artefatos performativos que instituem práticas, definem critérios de acesso e produzem formas específicas de cidadania (DURANTI, 1996).

A análise documental é orientada por uma perspectiva genealógica, inspirada em Michel Foucault, voltada a rastrear as condições históricas, discursivas e normativas que tornaram possível a emergência do gov.br como infraestrutura central de autenticação e reconhecimento administrativo (FOUCAULT, 2008b).

No plano analítico, a investigação adota procedimentos de exegese normativa e cotejamento documental, examinando leis, decretos e portarias a partir de seus dispositivos constitutivos, escopos declarados e efeitos práticos de implementação. Busca-se identificar continuidades, inflexões e acúmulos na trajetória institucional do governo digital, bem como deslocamentos semânticos em categorias como “inclusão”, “desburocratização” e “eficiência”. Esses procedimentos permitem reconstruir a genealogia normativa do gov.br sem pressupor linearidade evolutiva ou neutralidade técnica, evidenciando a produção histórica de um regime específico de autenticação e reconhecimento administrativo.

O recorte temporal do corpus não se restringe ao período recente de consolidação da plataforma. Ao contrário, abrange um arco histórico mais amplo, iniciado no final da década de 1990 e início dos anos 2000, quando se estruturam, no Brasil, as primeiras formulações programáticas sobre governo eletrônico e Sociedade da Informação. Nesse contexto, o Livro Verde da Sociedade da Informação constitui referência central, por estabelecer as bases conceituais e políticas para a digitalização dos serviços públicos e para a construção do cidadão informacional no país (TAKAHASHI, 2000). A partir desse marco, o corpus inclui documentos intermediários e normativas subsequentes, culminando nos decretos, leis e portarias que, sobretudo a partir de 2019, consolidam o portal único, o login centralizado, o Cadastro Base do Cidadão e a desmaterialização de documentos oficiais.

Esse recorte ampliado permite compreender o gov.br não como inovação técnica isolada, mas como resultado de uma trajetória institucional longa, cumulativa e orientada por racionalidades específicas.

O eixo fenomenológico-interpretativo dedica-se à análise da experiência do usuário em interação com a plataforma, compreendendo a interface como mediação técnica e simbólica que convoca gestos, rotinas e performances específicas. São

examinados, nesse âmbito, ritos de autenticação e validação, como biometria facial, provas de vida, recuperação de acesso e assinaturas eletrônicas, bem como estados recorrentes da interface, tais como bloqueios, erros sistêmicos, filas virtuais e solicitações reiteradas de confirmação. A fenomenologia é mobilizada como horizonte interpretativo para descrever a experiência mediada do cidadão em interação com a plataforma, evitando reduzi-la a explicações exclusivamente funcionais ou instrumentais (BANDEIRA; ROCHA, 2014).

Cumprido precisar, contudo, o registro fenomenológico aqui adotado. A abordagem desta dissertação não toma a fenomenologia como reconstrução filosófica sistemática da consciência ou da percepção, mas como orientação interpretativa voltada à descrição da experiência mediada pela interface. Nesse sentido, interessa compreender como normas, fluxos técnicos, autenticações, mensagens de erro, bloqueios e exigências corporais organizam a presença administrativa do cidadão diante do Estado-Plataforma. A análise empreendida nos Capítulos 3 e 4 examina, portanto, como a interface do gov.br convoca gestos, percepções, expectativas e formas de presença institucional. Por não realizar entrevistas ou observação participante, a descrição da experiência apoia-se em fontes documentais, normativas, institucionais e audiovisuais públicas, tomadas como rastros indiciários da interação corporal com a plataforma.

No eixo fenomenológico-interpretativo, os procedimentos analíticos concentram-se na descrição densa da interação com a interface, incluindo a descrição analítica de fluxos de autenticação, mensagens de erro, estados recorrentes de bloqueio e solicitações reiteradas de validação, tal como se apresentam na experiência ordinária de uso da plataforma. São analisados os ritos técnicos exigidos do usuário, como captura facial, gerenciamento de senhas e provas de vida, enquanto práticas corporais e cognitivas que estruturam a experiência de reconhecimento estatal. A interpretação privilegia efeitos observáveis da interface e dos protocolos, abstendo-se de inferências sobre lógicas algorítmicas internas não documentadas.

A opção por não realizar entrevistas, questionários ou observação participante decorre do foco no plano estrutural e institucional que antecede e condiciona as trajetórias individuais. O objetivo central não é captar percepções subjetivas isoladas, mas compreender como normas, protocolos e interfaces produzem, de forma antecipada, um campo de possibilidades e restrições para a experiência do

usuário. Quando pertinente, são mobilizados dados públicos de uso — como volumes de acesso e picos de demanda — devidamente contextualizados e datados, não como evidência empírica principal, mas como indicadores da escala, centralidade e capilaridade do dispositivo analisado.

O corpus documental foi selecionado a partir de dois critérios complementares: relevância constitutiva, contemplando normas que criam, habilitam ou consolidam o gov.br e a identidade digital estatal; e centralidade operacional, abrangendo documentos diretamente relacionados ao login único, ao CPF como identificador suficiente, ao Cadastro Base do Cidadão, à biometria e à desmaterialização documental. Esse procedimento metodológico permite articular a análise genealógica das normas com a análise interpretativa da experiência mediada, evidenciando como decisões institucionais abstratas se traduzem em práticas concretas de autenticação, validação e acesso a direitos. Para mitigar os riscos interpretativos decorrentes da análise documental e da ausência de entrevistas, adota-se triangulação normativa, prudência inferencial e atenção exclusiva a efeitos observáveis da interface e dos protocolos de autenticação, evitando atribuições causais não sustentadas empiricamente. O arcabouço conceitual que sustenta esses procedimentos metodológicos é desenvolvido no Capítulo 2, no qual se apresentam as categorias teóricas necessárias para a análise genealógica e fenomenológica conduzida nos capítulos seguintes.

1.4 Contribuições e limites

A principal contribuição teórica deste trabalho consiste na articulação coerente de dois planos analíticos complementares. No plano genealógico-institucional (Capítulo 3), a pesquisa reconstrói a trajetória normativa que culmina na centralização da identidade digital estatal, mobilizando as noções de dispositivo e governamentalidade para interpretar a consolidação de uma racionalidade tecnoburocrática. No plano experiencial (Capítulo 4), a análise desloca o foco para a interface e para as performances técnicas exigidas do cidadão, mobilizando a filosofia da técnica e teorias da modulação de acesso para descrever a experiência mediada pela plataforma. A contribuição empírica decorre da leitura sistemática de documentos jurídicos, administrativos e técnicos que estruturam o gov.br como infraestrutura estatal de autenticação, desde os textos programáticos associados à

Sociedade da Informação, no início dos anos 2000, até as normas recentes que instituem o portal único, o login centralizado e a interoperabilidade de bases de dados. Essa leitura é complementada por uma análise fenomenológica da interface, que evidencia como decisões normativas abstratas se materializam em práticas concretas de validação, bloqueio e acesso a direitos. Cumpre observar que a pesquisa oferece também uma contribuição metodológica, ao tratar normas, decretos e interfaces como artefatos performativos, capazes de produzir efeitos reais sobre o exercício da cidadania. Essa opção metodológica assegura a continuidade entre a análise documental desenvolvida no Capítulo 3 e a descrição da experiência mediada apresentada no Capítulo 4, evitando tanto o formalismo jurídico quanto a psicologização da experiência do usuário. Quanto aos limites, identificam-se: (a) a ausência de entrevistas ou etnografia, em função do foco estrutural e institucional da investigação; (b) a dependência de documentação oficial, cuja opacidade pode ocultar decisões técnicas relevantes; e (c) a dificuldade de acesso a informações sobre algoritmos e fluxos interinstitucionais. Não obstante, tais limites são enfrentados por meio de explicitação metodológica, triangulação normativa e prudência inferencial, preservando a consistência analítica do trabalho.

1.5 Estrutura da dissertação

A dissertação organiza-se em cinco capítulos, incluindo esta introdução e as considerações finais, além das referências e do glossário.

O Capítulo 2 apresenta a fundamentação teórica, articulando os quatro pilares que sustentam a análise: governamentalidade, racionalidade burocrática, filosofia da técnica e regimes de modulação/extração, e definindo as categorias operacionais utilizadas ao longo do trabalho, com ênfase em dispositivo, tecnoburocracia, interface, performance e *habitus* digital. O Capítulo 3 desenvolve a genealogia institucional do gov.br, reconstruindo a trajetória normativa que conduz da agenda da Sociedade da Informação, no início dos anos 2000, à consolidação contemporânea do portal único, do CPF como identificador suficiente, do Cadastro Base do Cidadão e da desmaterialização documental, evidenciando a continuidade e o acúmulo de racionalidades administrativas. O Capítulo 4 desloca a análise para o plano da experiência, interpretando o gov.br como aparato técnico-simbólico a partir de uma leitura fenomenológica da interface. Examina-se a centralização da

autenticação, a biometria facial, os selos de confiabilidade e o trabalho burocrático transferido ao usuário, bem como os efeitos de sujeição, hierarquização e exclusão produzidos por esses mecanismos. O Capítulo 5 apresenta as considerações finais, sintetizando os principais achados da pesquisa e discutindo suas implicações teóricas, políticas e normativas, especialmente no que se refere à cidadania digital, à proteção de dados, à contestabilidade de decisões automatizadas e aos limites democráticos da tecnoburocracia estatal, além de indicar possibilidades para pesquisas futuras.

2 FUNDAMENTOS TEÓRICOS E EPISTEMOLÓGICOS DA PESQUISA

2.1 A análise crítica da plataforma

Para enfrentar o problema delimitado na Introdução — a compulsoriedade infraestrutural da identidade digital estatal mediada pelo login único — este capítulo estabelece o arcabouço conceitual que sustenta a leitura do gov.br como dispositivo técnico-simbólico de governo. Nessa perspectiva, o digital não é tratado como recurso instrumental ou canal neutro de prestação de serviços, mas como instância de mediação na qual se produzem formas específicas de subjetividade, legibilidade institucional e exclusão. A identidade digital vinculada ao CPF, os protocolos de autenticação, incluindo biometria facial, e as práticas ordinárias de navegação não constituem apenas exigências técnicas: são práticas socialmente situadas e normativamente roteirizadas, que envolvem corpo, linguagem, repetição e reconhecimento institucional. Do ponto de vista epistemológico, este trabalho não se orienta pela avaliação da eficiência técnica, da usabilidade ou do desempenho operacional da plataforma. O interesse central reside em compreender como o gov.br produz sentidos, sujeições e formas específicas de reconhecimento administrativo, bem como quais racionalidades histórico-políticas sustentam sua centralidade como infraestrutura dominante de acesso à cidadania. As tecnologias digitais de governo são, assim, compreendidas como artefatos culturais dotados de historicidade e poder normativo, capazes de reconfigurar a experiência vivida e as condições pelas quais o sujeito se torna legível ao Estado. A abordagem adotada demanda categorias analíticas capazes de explicitar as relações entre sujeito e sistema, entre presença corporal e mediação tecnológica, entre norma burocrática e experiência. Por essa razão, o capítulo organiza-se em torno de referenciais teóricos mobilizados de forma complementar, sem pretensão totalizante, conforme sua contribuição específica ao problema investigado. São eles: performance e performatividade, governamentalidade, habitus digital e tecnológico, interface e avatar. A noção de performance e performatividade permite iluminar os ritos técnico-administrativos que estruturam o acesso à plataforma como cadastro, criação e recuperação de senha, autenticação biométrica, atualização cadastral, bem como a repetição normativa desses atos, por meio da qual a presença administrativa do sujeito é continuamente atualizada. A governamentalidade, por sua vez, explicita

como a condução das condutas se opera por meio da técnica, naturalizando protocolos como “etapas inevitáveis” e deslocando para o usuário a responsabilidade pela manutenção de sua própria legibilidade institucional. O conceito de *habitus* digital e tecnológico descreve as disposições incorporadas como gestos, competências práticas e familiaridade com códigos técnicos, sem as quais o sujeito não alcança reconhecimento efetivo no ambiente digital. Já as noções de interface e avatar permitem compreender onde e como as normas se corporificam em telas, fluxos e comandos, produzindo um corpo-outro funcional que responde pelas credenciais do cidadão. Importa sublinhar que, embora a performance constitua uma chave interpretativa relevante, não se postula sua centralidade exclusiva. Ela é acionada como uma entre várias lentes analíticas voltadas à apreensão da dimensão vivida e corporal das tecnologias de governo. De modo convergente, a governamentalidade desloca a análise do plano estritamente jurídico-formal para o nível em que normas se inscrevem na técnica e passam a operar como parâmetros algorítmicos de acesso. O *habitus* permite compreender o treinamento prático exigido pelo dispositivo, enquanto interface e avatar tematizam a materialidade semiótica do encontro entre sujeito e sistema, sem o qual a cidadania administrativamente reconhecida não se atualiza. Partindo desse arranjo teórico, argumenta-se que a cidadania digital não se reduz a um estatuto jurídico abstrato, mas constitui uma condição continuamente atualizada por meio de interações técnicas, disposições incorporadas e mediações algorítmicas. Em outras palavras, a plataforma interpela o sujeito a agir, ajustar-se e conformar-se a exigências recorrentes de verificação, induzindo a internalização de protocolos que passam a operar como critérios práticos de reconhecimento e legitimidade social. É nesse sentido que o acesso a direitos se transforma em prática performativa reiterada, como será demonstrado nos capítulos analítico-empíricos que se seguem, e a legibilidade institucional passa a depender da manutenção contínua de credenciais, provas e autorizações.

Essa moldura conceitual prepara o terreno para duas operações analíticas complementares. No Capítulo 3, as categorias aqui definidas serão articuladas à genealogia normativo-institucional que consolida o login único, o CPF como identificador suficiente, a interoperabilidade de bases de dados e a desmaterialização documental. No Capítulo 4, esses mesmos referenciais fundamentarão a leitura fenomenológica dos rituais de autenticação e das

modulações de acesso que materializam, na experiência do usuário, a racionalidade tecnoburocrática em operação.

2.2 Performance

Neste trabalho, a performance é mobilizada como categoria operatória para interpretar os atos compulsórios de autenticação e manutenção de credenciais implicados no uso da plataforma gov.br. O acesso a direitos se realiza por sequências roteirizadas de gestos e verificações, e não como simples acionamento de um canal técnico neutro. Aplicada ao gov.br, a noção de performance evidencia que cada interação corresponde a um rito técnico-administrativo: criação de conta, autenticação por credenciais, validação biométrica, envio e leitura de documentos, atualização cadastral, assinatura eletrônica. Tais atos são prescritos pela interface, seguem roteiros normativos e possuem critérios prévios de êxito/fracasso definidos pelo sistema, independentes da vontade do usuário. Nessa moldura, o login deixa de ser mera “porta de entrada” e passa a operar como ato de presença administrativa: a cada execução correta (ou falha), o sujeito atualiza, suspende ou bloqueia sua legibilidade perante o Estado. Importa sublinhar que, neste trabalho, performance não designa encenação voluntária ou expressão subjetiva, mas prática obrigatória no interior de uma tecnoburocracia que padroniza passos, temporalidades e verificações. A repetição ao longo do tempo converte-se em critério prático de reconhecimento: cumprir os gestos conforme os parâmetros algorítmicos habilitam serviços e expandem permissões; falhar produz consequências materiais (indeferimentos, bloqueios, refazimento de percursos). A análise não se orienta por métricas de “usabilidade” ou “eficiência”, mas por seu efeito normativo e simbólico: a performance como prova de existência administrativa. Os ritos técnicos do gov.br instituem passagens entre estados administrativos — de “não autenticado” para “autenticado”, de “conta básica” para “conta qualificada”, com efeitos diferenciais sobre o acesso a serviços e o grau de auditabilidade do sujeito. Trata-se de uma coreografia institucional cuja eficácia depende de gestos (enquadrar o rosto, confirmar códigos, repetir tentativas) e de leituras (interpretar instruções, resolver divergências, compreender recusas) que regravam, na prática, o estatuto do cidadão. A contribuição de Judith Butler (2018) desloca o foco da performance como evento para a performatividade como efeito cumulativo da repetição normativa. A

cidadania digital não se constitui por um único gesto bem-sucedido, mas pela reiterabilidade de atos exigidos. Performar, aqui, não é “representar”; é fazer vigorar (ou fazer colapsar) a legibilidade institucional por meio de atos reiterados que o sistema convoca e registra. Os ritos técnico-administrativos que estruturam o funcionamento do gov.br não operam como meras etapas técnicas isoladas, mas como sequências normativamente organizadas que produzem efeitos específicos sobre a legibilidade do sujeito perante o Estado. Sem pretender exaustividade — e remetendo a base normativa ao Capítulo 3 e a descrição situada da experiência ao Capítulo 4 — é possível identificar um conjunto recorrente de operações que materializam a performance exigida pela plataforma. A criação e habilitação da conta constitui o momento inaugural dessa inscrição digital. Informar o CPF, submeter dados à validação em bases estatais, confirmar código OTP (One-Time Password, senha temporária de uso único enviada para verificação), aceitar termos e realizar o primeiro login compõem um rito de entrada que estabelece a presença digital mínima do usuário. Sem essa etapa, não há itinerário possível de acesso: trata-se da constituição da condição básica de reconhecimento administrativo. A elevação de nível — da conta Bronze para Prata ou Ouro — intensifica esse processo por meio de validações adicionais, como biometria confrontada a bases oficiais, autenticação via internet banking credenciado ou uso de certificado digital.

Esse escalonamento não é meramente funcional; ele modula permissões e delimita quais serviços podem ser acessados, especialmente aqueles considerados sensíveis, cuja fruição depende de níveis superiores de verificação. Na prova de vida digital, o rito assume dimensão corporal explícita. A abertura do aplicativo, o reconhecimento facial, a verificação de vivacidade e a emissão de resultado condicionam a continuidade ou suspensão de benefícios.

O corpo deixa de ser apenas pressuposto jurídico e passa a operar como credencial técnica periodicamente validada pela infraestrutura. A habilitação da Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) Digital reorganiza de modo particularmente evidente a relação entre documento e materialidade.

O login, a aceitação de termos, a vinculação do CPF e a leitura automatizada de vínculos trabalhistas integrados às bases oficiais substituem a carteira física portátil por uma visualização condicionada à autenticação contínua. O documento deixa de existir como objeto autônomo e passa a depender da mediação infraestrutural que autoriza sua exibição.

De modo semelhante, a assinatura eletrônica desloca o ato jurídico para um protocolo técnico. A verificação do nível exigido, a autenticação e o registro de logs convertem a assinatura em evento performativo cuja eficácia depende da validação sistêmica. O efeito jurídico não decorre apenas da declaração do sujeito, mas da cadeia técnica que a autentica e arquiva.

Procedimentos de recuperação ou desbloqueio de acesso — envolvendo novos códigos OTP, verificações cadastrais e, quando requerido, autenticação biométrica — evidenciam a possibilidade de suspensão e restauração da legibilidade digital. Revela-se, nesse ponto, a existência de um eixo centralizado de controle, capaz de interromper ou reativar o itinerário de acesso. Quando surgem divergências cadastrais, o envio de documentos e o reprocessamento entre bases tornam visível outra dimensão da performance exigida: a coerência entre bancos de dados converte-se em condição prática de cidadania digital, deslocando ao usuário a responsabilidade por inconsistências frequentemente produzidas por sistemas interligados. A análise articula, assim, o plano normativo, que institui os ritos, e o plano fenomenológico, que descreve seus modos de execução, falhas e reiterações em ato.

2.3 A retórica da desburocratização no governo digital brasileiro

Desde as primeiras formulações sobre governo eletrônico no Brasil, a desburocratização ocupa lugar central no imaginário da transformação digital do Estado. Documentos programáticos, relatórios de gestão e discursos oficiais reiteram a promessa de substituir filas, formulários redundantes e exigências de comparecimento presencial por interfaces simplificadas, autosserviço e redução de etapas administrativas. Nesse vocabulário, a burocracia é recorrentemente associada ao excesso de papel, à multiplicidade de carimbos e à dispersão de cadastros, enquanto o digital aparece como sinônimo de racionalização de fluxos, dispensa de intermediários e economia de tempo tanto para o cidadão quanto para a administração pública, em sintonia com o horizonte inaugurado pelo Livro Verde da Sociedade da Informação e pelos programas posteriores de governo eletrônico (TAKAHASHI, 2000). Essa retórica não é meramente ilusória. Como será demonstrado no Capítulo 3, a centralização de canais em um portal único, a adoção

do CPF como chave de identificação suficiente e a automatização de rotinas de cruzamento de dados efetivamente reduzem determinadas fricções características da burocracia analógica. Em diversos procedimentos, a emissão remota de documentos, a possibilidade de acompanhar processos à distância e a substituição de exigências cartoriais por assinaturas eletrônicas produzem uma experiência de acesso à administração pública mais rápida e menos dependente de deslocamentos físicos, sobretudo para usuários dotados de *habitus* digital compatível com os fluxos propostos pelo Estado-Plataforma. Nesse sentido, parte da promessa de desburocratização se concretiza de modo pragmático: menos idas a repartições, menos papéis impressos e menor dependência de interações presenciais mediadas por horários rígidos de atendimento. A agenda da desburocratização não pode ser compreendida apenas como superação de procedimentos considerados arcaicos, mas como reformulação de seus modos de operação. Estudos que analisam a digitalização de serviços públicos indicam que a redução de filas e de papel frequentemente vem acompanhada do aumento da complexidade técnica dos sistemas, da introdução de novas exigências de autenticação e do deslocamento da responsabilidade operacional para o próprio cidadão, que passa a ser interpelado como gestor de seus cadastros, senhas, dispositivos e provas de vida (ABRUCIO; GAETANI, 2000; RUEDIGER, 2002). Paralelamente, trabalhos críticos sobre a tecnoburocracia no contexto brasileiro destacam que a forma burocrática não desaparece com a digitalização, mas se reorganiza em camadas de validação algorítmica, perfis de acesso diferenciados e rotinas de triagem automatizada, frequentemente pouco transparentes e de difícil contestação pública (BRESSER-PEREIRA, 1996; 1998). No contexto mais recente, a retórica da desburocratização é reiterada sob diferentes governos, ainda que com enquadramentos políticos distintos. A Estratégia de Governo Digital 2020–2022, instituída pelo Decreto nº 10.332/2020, explicita metas como a digitalização da totalidade dos serviços públicos passíveis de digitalização, a simplificação da abertura e do encerramento de empresas e a intenção declarada de “retirar do cidadão o ônus do deslocamento e da apresentação de documentos”, articulando diretamente digitalização, redução de custos administrativos e eliminação de etapas presenciais (BRASIL, 2020). Já nas propostas de transformação digital apresentadas pela candidatura de Luiz Inácio Lula da Silva em 2022, a ampliação e qualificação dos serviços digitais aparecem associadas à inclusão social, à participação cidadã e à expansão de políticas

públicas em áreas como saúde, educação e assistência social, com maior ênfase discursiva em acessibilidade e combate às desigualdades de acesso. Apesar das diferenças de enquadramento político, em ambos os casos a digitalização e a centralização em plataformas como o gov.br são apresentadas como caminho privilegiado para “reduzir a burocracia” e “melhorar a vida do cidadão”. A desburocratização, nesse sentido, opera menos como fato consumado e mais como enunciado performativo que legitima a consolidação do Estado-Plataforma. O que se atenua no plano dos papéis, balcões e carimbos reaparece como densificação de requisitos técnicos, dependência de conectividade, interoperabilidade compulsória de bases de dados e necessidade de reiterar performances de autenticação para manter-se legível aos sistemas estatais.

Ao longo desta dissertação, interessa precisamente tensionar esse enunciado: reconhecer os ganhos concretos de simplificação procedimental produzidos pelo governo digital, sem perder de vista que tais ganhos se inscrevem em uma racionalidade que desloca a carga burocrática do balcão presencial para a interface e para o corpo do cidadão conectado, preparando o terreno para a análise da tecnoburocracia desenvolvida nos capítulos subsequentes. Compreender a desburocratização como enunciado performativo e como estratégia de reorganização do poder administrativo exige, portanto, uma chave analítica capaz de explicar como tais promessas se materializam em práticas, interfaces e rotinas técnicas de condução da conduta. A noção de governamentalidade é central para a análise do gov.br.

2.3.1 Facilidade e comodidade como promessa tecnológica e racionalização administrativa

A promessa de facilidade e comodidade não é específica do governo digital, nem nasce no interior das reformas administrativas do Estado. Ela constitui um traço mais amplo do imaginário tecnológico moderno, no qual a mediação técnica é reiteradamente apresentada como meio de tornar a vida cotidiana mais simples, mais rápida e menos onerosa em termos de esforço, tempo e deslocamento. Em diferentes domínios, do consumo às comunicações, dos serviços financeiros às plataformas digitais, a tecnologia é legitimada pela expectativa de reduzir fricções, eliminar etapas intermediárias e oferecer experiências percebidas como mais

confortáveis e intuitivas. O governo digital inscreve-se plenamente nesse horizonte cultural.

Ao digitalizar serviços públicos, o Estado não apenas reorganiza procedimentos administrativos, mas apropria-se dessa promessa geral da tecnologia, traduzindo-a em linguagem institucional sob a forma de desburocratização, simplificação e melhoria da experiência do cidadão. Facilidade e comodidade passam, assim, a operar como valores normativos que orientam o desenho das plataformas públicas, aproximando a interação com o Estado das expectativas já consolidadas em outros ambientes digitais.

A contribuição de Luiz Carlos Bresser-Pereira (1996) é particularmente elucidativa nesse contexto. Ao formular a transição da administração pública burocrática para um modelo gerencial, o autor identifica a racionalização dos procedimentos como eixo central da modernização do Estado, orientada à eficiência, à previsibilidade e à economia de recursos. Embora seu diagnóstico anteceda a atual fase de plataformização, ele oferece uma chave importante para compreender como a promessa de facilidade e comodidade se institucionaliza: não como mera retórica tecnológica, mas como efeito esperado da racionalização administrativa (BRESSER-PEREIRA, 1996; 1998). Nesse enquadramento, a simplificação de rotinas, a redução de etapas redundantes e a eliminação de mediações presenciais não se apresentam apenas como estratégias de gestão, mas como mecanismos por meio dos quais o Estado busca alinhar-se às expectativas sociais produzidas pela cultura digital. Resolver demandas administrativas à distância, fora de horários rígidos, com menor número de interações e maior previsibilidade de resultados constitui, para muitos usuários, uma experiência efetivamente mais cômoda e mais fácil quando comparada à burocracia analógica tradicional. A facilidade, nesse sentido, não é ilusória: ela se realiza concretamente quando a arquitetura técnica do sistema se ajusta às disposições práticas dos usuários capazes de operá-lo sem fricção. Ao mesmo tempo, a leitura bresseriana permite compreender que esses ganhos não implicam a supressão da burocracia, mas sua reorganização em novas bases técnicas. A racionalização que produz experiências de facilidade e comodidade para o usuário final corresponde, no plano infraestrutural, à concentração de procedimentos, regras e controles em sistemas altamente padronizados e centralizados.

A fluidez percebida na superfície da experiência é inseparável da intensificação da coordenação técnica nos bastidores do aparato estatal. Facilidade e comodidade podem ser compreendidas, assim, como efeitos sociais da convergência entre a promessa cultural da tecnologia e o projeto de racionalização administrativa do Estado. Elas existem como experiências reais para determinados segmentos da população, ajudam a legitimar a digitalização dos serviços públicos e explicam, em parte, a ampla aceitação social do governo digital. Ao mesmo tempo, sua existência concreta prepara o terreno para uma forma específica de organização da relação entre Estado e cidadão, na qual a adesão às plataformas e a internalização de seus procedimentos passam a ser percebidas como naturais e desejáveis.

2.3.2 Facilidade, comodidade e a assimetria entre identidades digitais públicas e privadas

A promessa de facilidade e comodidade, entretanto, assume contornos radicalmente distintos quando se comparam as identidades digitais oferecidas por plataformas privadas e aquelas instituídas pelo Estado. No ecossistema privado: redes sociais, bancos digitais, serviços de streaming ou plataformas de comércio eletrônico, a adesão à identidade digital é, ao menos formalmente, opcional e reversível. O usuário pode criar, abandonar ou substituir contas, migrar entre serviços concorrentes e, em certos casos, apagar sua identidade digital sem perder direitos fundamentais. A facilidade, nesses contextos, opera como estratégia de atração e retenção em ambientes marcados pela concorrência. No caso do governo digital, essa lógica se inverte. A identidade digital estatal não concorre com outras: ela se impõe como condição de acesso a direitos, registros e garantias juridicamente assegurados. A conta gov.br não é uma identidade entre outras possíveis, mas a interface obrigatória de reconhecimento do cidadão perante o Estado. Diferentemente das plataformas privadas, o cidadão não pode simplesmente “optar por não usar” sem arcar com consequências materiais severas, como a impossibilidade de acessar benefícios, emitir documentos ou comprovar situações administrativas básicas. Essa diferença altera profundamente o estatuto da facilidade e da comodidade. Enquanto, no setor privado, a experiência fluida é oferecida como vantagem competitiva, no âmbito estatal ela funciona como mecanismo de legitimação da compulsoriedade. A facilidade deixa de ser um bônus

e passa a operar como argumento político implícito: se o sistema é apresentado como simples, rápido e conveniente, a recusa à sua adoção tende a ser interpretada como resistência injustificada, incapacidade individual ou atraso cultural.

A racionalização administrativa descrita por Bresser-Pereira (1996) ajuda a compreender essa assimetria. No modelo gerencial, a eficiência e a simplificação são justificadas pela necessidade de otimizar recursos públicos e ampliar a capacidade de coordenação do Estado. No entanto, quando essa racionalidade se combina à identidade digital obrigatória, produz-se um deslocamento decisivo: a facilidade não apenas organiza processos, mas naturaliza a centralização e despolitiza a ausência de alternativas. O que, em plataformas privadas, permanece no registro da escolha, no Estado-Plataforma converte-se em norma silenciosa. Assim, a facilidade e a comodidade desempenham funções distintas conforme o regime institucional em que operam. No mercado, elas seduzem; no governo digital, elas disciplinam. No primeiro caso, a identidade digital é descartável; no segundo, ela é indissociável da própria existência administrativa do sujeito. Essa assimetria é central para compreender por que a promessa tecnológica, quando apropriada pelo Estado, não pode ser analisada apenas como continuidade do imaginário digital contemporâneo, mas como transformação qualitativa da relação entre cidadania, identidade e poder, questão que se aprofunda, a seguir, com a noção de governamentalidade.

2.4 Governamentalidade

A noção de governamentalidade, desenvolvida por Michel Foucault (2008b), constitui um eixo central para compreender o funcionamento do gov.br enquanto dispositivo de poder. Foucault define a governamentalidade como o conjunto de práticas, racionalidades, saberes e técnicas por meio das quais se conduz a conduta dos indivíduos e das populações, não prioritariamente pela coerção direta, mas pela organização de ambientes, normas e procedimentos que orientam comportamentos e induzem formas específicas de sujeição. Aplicada ao contexto do governo digital, essa perspectiva permite compreender que a plataforma gov.br não opera apenas como meio técnico de prestação de serviços, mas como instrumento ativo de condução das condutas. Ao transformar procedimentos burocráticos em tarefas técnicas rotineiras atribuídas ao cidadão, como criar e manter contas, autenticar

identidades, atualizar dados, validar informações, gerenciar credenciais e executar provas de identidade, o Estado desloca para o indivíduo a responsabilidade contínua pela gestão de sua própria legibilidade administrativa. O que antes era mediado por servidores em atendimentos presenciais passa a ser realizado pelo próprio usuário por meio da interface digital, de modo que o governo atua simultaneamente em escala populacional e no nível micropolítico da experiência individual.

Nesse modelo, a governamentalidade não se exerce de forma visível ou autoritária, mas por meio de interfaces, fluxos de navegação, mensagens de erro e exigências técnicas apresentadas como etapas naturais e inevitáveis. A conduta do usuário é orientada por protocolos de autenticação, hierarquias de acesso e critérios de validação definidos pelo sistema, que não se apresentam como escolhas deliberáveis, mas como requisitos técnicos para o exercício de direitos.

A norma jurídica, assim, deixa de se manifestar apenas como texto legal e passa a operar como roteiro técnico incorporado à arquitetura da plataforma. Essa dinâmica evidencia uma forma específica de sujeição algorítmica. As regras que regulam o acesso à cidadania digital não aparecem prioritariamente como decisões políticas passíveis de contestação pública, mas como parâmetros técnicos naturalizados, frequentemente justificados sob o vocabulário da segurança, da eficiência ou da prevenção a fraudes.

A exigência de autenticação biométrica, por exemplo, tende a ser apresentada como medida técnica neutra, obscurecendo seu caráter político e convertendo escolhas institucionais em exigências operacionais. Desse modo, a governamentalidade digital atualiza, em chave algorítmica, traços centrais da racionalidade burocrática clássica, deslocando o exercício do poder para a camada técnica da mediação. Um aspecto decisivo desse processo é o deslocamento da responsabilidade. Quando o login falha, a biometria não é reconhecida, o dispositivo é considerado incompatível ou há divergências cadastrais, o problema é atribuído ao usuário, não à estrutura institucional. A lógica governamental se revela, assim, na transferência do ônus da validação para o cidadão, que deve reiteradamente comprovar sua identidade e corrigir inconsistências para manter sua existência administrativa ativa. O fracasso deixa de ser interpretado como falha sistêmica e passa a ser vivido como insuficiência individual.

Essa dinâmica torna-se particularmente evidente quando a identidade administrativa é ancorada no CPF como número único e suficiente de identificação,

conforme estabelecido pela Lei nº 14.534/2023. A conta gov.br passa a operar como superfície técnica dessa identidade jurídica, convertendo a decisão normativa em experiência prática mediada por login, níveis de conta, selos de confiabilidade e autenticações biométricas. A regra jurídica é, assim, vivida pelo cidadão como sequência de passos técnicos, nos quais o reconhecimento estatal depende da conformidade reiterada aos protocolos do sistema.

2.5 Do e-gov ao Estado-Plataforma

A compreensão do gov.br exige um deslocamento teórico que ultrapasse a noção clássica de governo eletrônico (e-gov). As primeiras formulações do e-gov, predominantes nas décadas de 1990 e 2000, estavam orientadas sobretudo para a digitalização de procedimentos analógicos, com foco na eficiência administrativa, na redução de custos e na racionalização do atendimento.

Nessa perspectiva inicial, a tecnologia aparecia como meio auxiliar, destinado a agilizar fluxos já existentes, sem alterar de modo substantivo a estrutura do Estado ou as formas de exercício do poder administrativo.

O fenômeno contemporâneo, entretanto, insere-se em uma lógica distinta e mais complexa: a da plataformização. Conforme define José van Dijck (2013), plataformas não devem ser compreendidas apenas como canais tecnológicos neutros ou simples facilitadores de interações, mas como arquiteturas programáveis voltadas à organização, padronização e governança de fluxos.

Ao adotar esse modelo, o Estado brasileiro não apenas moderniza sua interface de atendimento, mas reconfigura sua própria ontologia administrativa, deslocando-se progressivamente da figura de um Estado-Arquivo, centrado em registros dispersos e procedimentos fragmentados, para a de um Estado-Plataforma, baseado na centralização, na padronização e na mediação contínua. Esse deslocamento torna-se perceptível no próprio escopo do gov.br enquanto infraestrutura de acesso. Dados oficiais indicam que, em 2025, a plataforma agregava aproximadamente 12 mil serviços, dos quais cerca de 4.600 federais (BRASIL, 2025). Mais do que expansão quantitativa, essa concentração sob uma arquitetura unificada de autenticação e validação redesenha qualitativamente a relação entre Estado e sociedade, ao subordinar múltiplas esferas administrativas a um mesmo regime técnico de reconhecimento. O devir-plataforma implica uma

transformação profunda na forma como o poder estatal se exerce. A lógica da plataforma introduz mecanismos de centralização e padronização que ultrapassam a simples digitalização de serviços isolados.

No caso do gov.br, a unificação de centenas de serviços sob um único sistema de autenticação, conhecido como Single Sign-On (SSO), mecanismo que permite ao usuário acessar múltiplos serviços a partir de uma única credencial, produz uma integração inédita de bases de dados, convertendo trajetórias administrativas antes fragmentadas em perfis digitais contínuos.

Em termos estruturais, o cidadão deixa de existir como conjunto disperso de registros e passa a ser reconhecido como entidade unificada, permanentemente atualizável e rastreável, mediada por uma credencial única. Essa reorganização aproxima-se da leitura de Nick Srnicek (2017), segundo a qual plataformas operam como infraestruturas de intermediação e extração de dados. No caso estatal, contudo, essa intermediação assume um caráter específico: ela não é opcional nem concorrencial, mas obrigatória, na medida em que condiciona o acesso a direitos, registros e garantias. A plataformização do Estado não apenas organiza fluxos informacionais, mas redefine os termos pelos quais a cidadania se torna operacionalizável no cotidiano administrativo. A reorganização da burocracia em chave digital não se limita, portanto, à eficiência operacional. Ela institui uma racionalidade de governo baseada na datificação da vida social. No sentido proposto por van Dijck (2014), datificar significa converter práticas, relações e interações em fluxos contínuos de dados passíveis de monitoramento e cruzamento algorítmico. No âmbito do gov.br, essa lógica manifesta-se na centralidade do login, das autenticações sucessivas e das validações reiteradas como condições práticas de acesso, fazendo com que a prova da cidadania se desloque progressivamente do documento material para a performance técnica mediada pela plataforma. A plataformização do Estado também altera a posição do cidadão na relação com a administração pública. Se, na burocracia clássica, o sujeito comparecia pontualmente diante do Estado para resolver demandas específicas, no Estado-Plataforma ele permanece continuamente vinculado a uma infraestrutura que exige manutenção constante da identidade digital (atualização cadastral, revalidação de dados, autenticações periódicas, assinaturas eletrônicas). Nesse contexto, documentos tradicionalmente dotados de materialidade própria, como a Carteira de Trabalho, passam a existir como visualizações condicionadas à autenticação,

dependentes da disponibilidade do sistema e da validade das credenciais do usuário.

Do ponto de vista analítico, esse processo pode ser compreendido como uma inflexão da racionalidade burocrática, na qual normas jurídicas e procedimentos administrativos são progressivamente traduzidos em código. As regras não desaparecem, mas passam a operar de forma implícita, incorporadas à arquitetura do sistema e aos parâmetros algorítmicos que regulam o acesso, a decisão e o registro. A decisão administrativa tende, assim, a deslocar-se do agente humano para protocolos automatizados, cuja opacidade dificulta a identificação de critérios e responsabilidades, aproximando o cenário descrito por Frank Pasquale (2015) como a “Sociedade da Caixa-Preta”. A institucionalização dessa lógica é reforçada por estratégias oficiais de transformação digital, como a Estratégia Federal de Governo Digital 2024-2027, conforme o Decreto nº 12.198/2024 (BRASIL, 2024), que consolida princípios de integração, interoperabilidade e experiência unificada. Esses documentos não apenas orientam políticas públicas, mas fornecem a infraestrutura normativa que viabiliza a tradução técnico-algorítmica da administração pública, naturalizando a centralização da autenticação e a plataformização do acesso como horizontes inevitáveis da governança contemporânea. Nesse contexto, a plataformização do Estado não reorganiza apenas fluxos administrativos, mas altera profundamente o estatuto dos próprios documentos públicos, cuja existência passa a depender de infraestruturas técnicas de acesso, autenticação e validação contínuas.

2.5.1 Desmaterialização documental e experiência do usuário

A transição do Estado-Arquivo para o Estado-Plataforma não implica a simples eliminação de documentos físicos, mas a reconfiguração do regime de acesso, circulação e experiência dos documentos. A esse respeito, a análise desenvolvida por Wagner Bandeira (2007) oferece um aporte conceitual decisivo para compreender a desmaterialização documental como transformação da relação entre usuário, suporte e sentido.

Ao examinar a passagem de um documento impresso para sua versão digital, o autor demonstra que a digitalização não deve ser compreendida como mera conversão de conteúdo entre suportes. O que se altera de modo substantivo é a forma de interação com o documento: a leitura linear cede lugar à navegação hipertextual; a posse material é substituída pelo acesso condicionado; e o sentido do

documento passa a depender das mediações técnicas que organizam sua apresentação, consulta e validação.

A desmaterialização, nesse enquadramento, não significa ausência de materialidade, mas a substituição de uma materialidade estável por uma materialidade mediada pela interface. Essa chave analítica é particularmente fecunda para a compreensão dos documentos públicos digitais no âmbito do gov.br. Em serviços como a Carteira de Trabalho Digital, o documento deixa de existir como objeto físico apropriável pelo cidadão e passa a manifestar-se como instância informacional acessível apenas mediante autenticação bem-sucedida.

O documento não é mais algo que se possui, mas algo que se acessa, se atualiza e se valida repetidamente, sempre sob condições técnicas específicas (login, nível de conta, disponibilidade do sistema, coerência cadastral). A partir dessa perspectiva, a desmaterialização documental redefine o papel do usuário. Assim como na análise de Bandeira, o sujeito deixa de ser leitor ou guardião de um documento para tornar-se operador de percursos técnicos: navegar, autenticar, confirmar, recarregar, validar. O acesso ao documento passa a ser um evento, não um estado permanente, e esse evento é inseparável da infraestrutura que o torna possível.

No caso do gov.br, tal infraestrutura inclui não apenas a interface visível, mas também bases interoperáveis, protocolos de segurança e critérios algorítmicos de autorização. Esse deslocamento tem consequências políticas e simbólicas relevantes. Ao condicionar a visibilidade do documento à autenticação digital, o Estado transforma o acesso documental em prática performativa reiterada, alinhada à lógica da plataforma. A experiência documental passa a exigir competências técnicas, dispositivos compatíveis e conformidade contínua com os parâmetros do sistema. A desmaterialização, portanto, não neutraliza o poder burocrático; ao contrário, o reinscreve em uma arquitetura técnica que redefine quando, como e para quem o documento se torna legível. Ao mobilizar a análise de Bandeira fora do campo estrito do objeto empírico original, esta dissertação retém seu núcleo conceitual: a ideia de que a digitalização altera o modo de relação entre usuário e documento. Aplicada ao contexto do governo digital, essa formulação permite compreender a CTPS Digital e outros documentos desmaterializados não como meras inovações administrativas, mas como dispositivos de mediação que reorganizam a experiência da cidadania. O documento digital, nesse sentido, não é

apenas informação; é interface, acesso condicionado e reconhecimento institucional em ato. A transformação do gov.br em infraestrutura central de acesso à cidadania pode ser aprofundada a partir da noção de sociedades de controle, formulada por Gilles Deleuze (2013). Em seu Post-scriptum sobre as sociedades de controle, Deleuze propõe que as formas clássicas de poder disciplinar analisadas por Michel Foucault vêm sendo progressivamente substituídas por mecanismos de controle contínuo, flexível e distribuído. Nessas sociedades, o poder deixa de operar prioritariamente por confinamento espacial e passa a agir por modulação permanente das condutas, ajustando acessos, permissões e circulações em tempo real.

No contexto do governo digital, essa mutação teórica torna-se empiricamente visível. O cidadão não está mais submetido a filas físicas, guichês ou horários restritos de funcionamento; em vez disso, sua circulação administrativa passa a ser modulada por credenciais, níveis de autenticação e permissões variáveis, definidos por parâmetros técnico-algorítmicos.

A plataforma gov.br exemplifica esse modelo ao condicionar o acesso a serviços públicos a critérios dinâmicos, cuja aplicação e atualização independe, em grande medida, da mediação humana direta. Como antecipou Deleuze, “a linguagem numérica do controle é feita de cifras, que marcam o acesso à informação ou a rejeição” (DELEUZE, 2013, p. 224).

No caso do gov.br, essa lógica se materializa na tradução do acesso a direitos em códigos de validação, selos de confiabilidade e estados administrativos diferenciados. Os selos de confiabilidade — Bronze, Prata e Ouro — materializam de modo exemplar essa lógica de modulação. Diferentemente das barreiras disciplinares clássicas, que operavam por exclusão binária (dentro/fora), os selos não interditam de modo absoluto a relação com o Estado, mas a regulam de forma graduada e condicional. A experiência da cidadania passa a variar conforme o grau de conformidade técnica do usuário e o tipo de validação incorporada ao seu perfil. Trata-se de um regime de estratificação interna, no qual o acesso não é negado de imediato, mas progressivamente restringido ou ampliado conforme o cumprimento de exigências técnicas específicas.

Essa lógica modular não atua apenas no plano do acesso, mas redefine a própria figura do sujeito. No interior das sociedades de controle descritas por Deleuze, o indivíduo já não corresponde à unidade indivisível da modernidade

disciplinar. Como afirma o autor, “o indivíduo tornou-se ‘dividual’, e as massas, amostras, dados, mercados ou ‘bancos’” (DELEUZE, 2013, p. 226). O sujeito passa a constituir-se como entidade composta por fragmentos de dados, registros, senhas e perfis que circulam entre sistemas. No caso do gov.br, essa condição manifesta-se na redução operativa da identidade cidadã a conjuntos de dados biométricos, cadastrais e comportamentais, cuja coerência é continuamente avaliada por procedimentos automatizados. O reconhecimento do sujeito deixa de depender de sua presença física ou narrativa biográfica e passa a ser atualizado por atos técnicos reiterados de validação. Nesse arranjo, a identidade não é algo possuído, mas algo constantemente refeito.

2.6 Colonialismo de dados e a expropriação da vida

A análise da arquitetura do gov.br exige, por fim, a compreensão da racionalidade política e econômica que sustenta sua forma técnica e sua operação cotidiana. Nick Couldry e Ulises Mejias (2019) propõem o conceito de colonialismo de dados (data colonialism) para descrever uma fase histórica do capitalismo em que a apropriação de valor deixa de incidir prioritariamente sobre territórios físicos ou recursos naturais e passa a operar sobre a vida social em si, convertida em fluxos contínuos de dados. Trata-se menos de uma metáfora e mais de uma continuidade estrutural das lógicas coloniais, agora atualizadas por infraestruturas digitais, sistemas de informação e regimes algorítmicos de governança. No colonialismo clássico, a dominação se estabelecia pela ocupação territorial, pelo controle direto da força de trabalho e pela extração material de recursos. No colonialismo de dados corporativos, tal como formulado pelos autores, a apropriação desloca-se para os domínios da atenção, da interação e do comportamento cotidiano mediado por plataformas privadas.

No caso do colonialismo de dados estatal, observa-se uma inflexão específica e politicamente sensível: a extração não se orienta ao lucro direto, mas à condição infraestrutural de reconhecimento da cidadania, que passa a existir apenas na medida em que é traduzida, validada e interoperabilizada como dado. Nessa chave analítica, o gov.br opera como ponto único de mediação obrigatória, concentrando um portfólio massivo de serviços — mais de 12 mil, dos quais cerca de 4.600 digitais federais — e reorganizando o acesso a direitos por meio de credenciais técnicas e

ritos de autenticação reiterados. Segundo dados oficiais do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (BRASIL, 2025), a plataforma registrou, apenas em 2025, mais de 130,6 milhões de acessos únicos e 3,5 bilhões de autenticações com sucesso, evidenciando a intensidade infraestrutural de sua incorporação à vida administrativa cotidiana. A escala do uso não é mobilizada aqui como prova de adesão voluntária, mas como indicador do grau de dependência estrutural da cidadania digitalizada em relação aos ritos de login que sustentam sua operatividade.

Esse processo de expropriação informacional produz uma assimetria estrutural de poder e conhecimento. De um lado, o Estado passa a dispor de uma visão integrada, longitudinal e retrospectiva da trajetória do cidadão, tornando-o progressivamente transparente ao olhar administrativo. De outro, o cidadão permanece estruturalmente opaco quanto ao funcionamento da infraestrutura que o governa. A desmaterialização documental intensifica essa assimetria: a Carteira de Trabalho Digital e a Assinatura gov.br, que contabilizou 140 milhões de utilizações em 2025 (BRASIL, 2025), exemplificam como atos jurídico-administrativos deixam de residir em objetos materiais relativamente estáveis e passam a depender de protocolos técnicos reiterados, condicionados à validade das credenciais e à disponibilidade da plataforma.

Paradoxalmente, o colonialismo de dados no setor público é legitimado por um discurso técnico-normativo de eficiência, modernização e combate à fraude. A celebração institucional da requalificação de credenciais, como o fato de as contas Ouro superarem as Bronze a partir de abril de 2025, alcançando 77,8 milhões em dezembro, não é lida aqui como simples avanço em segurança, mas como indicador de uma dinâmica de estratificação interna, na qual o acesso pleno a direitos passa a depender do nível de exposição, validação biométrica e integração de dados do usuário (BRASIL, 2025).

As normas não declaram explicitamente um projeto extrativista: o que se descreve são efeitos estruturais emergentes da plataformização estatal e da compulsoriedade infraestrutural já delineada na Introdução, isto é, a inexistência prática de alternativas funcionalmente equivalentes aos ritos digitais para a obtenção de resultados administrativos com igual paridade temporal, custo, completude e segurança jurídica. Nesse arranjo, a Estratégia Federal de Governo Digital 2024–2027 atua como dispositivo de estabilização normativa da extração e circulação de

dados, ao consolidar princípios de integração, interoperabilidade e experiência unificada. O CPF, elevado juridicamente a número único e suficiente, funciona como pivô de legibilidade, operacionalizado pela conta gov.br por meio de login unificado, selos de confiabilidade e biometria, compondo uma infraestrutura que não coleta apenas dados, mas condiciona a própria possibilidade de reconhecimento institucional.

Em síntese, a leitura do colonialismo de dados aplicada ao gov.br não pretende reduzir a plataforma a uma intenção monocausal ou conspiratória, mas nomear uma condição estrutural: a cidadania passa a ser administrada por protocolos de captura e interoperabilidade que exigem repetição performativa, deslocam a responsabilização operacional para o indivíduo e naturalizam a técnica como requisito de existência administrativa.

2.7 Habitus digital e habitus tecnológico

A compreensão da plataforma gov.br como dispositivo cultural e político exige recorrer ao conceito de habitus, elaborado por Pierre Bourdieu (2009). O habitus designa um conjunto de disposições duráveis e incorporadas, produzidas ao longo da trajetória social, que orientam práticas, percepções e modos de agir sem depender de deliberação consciente permanente. Trata-se de uma estrutura interiorizada que organiza comportamentos e expectativas, contribuindo para a naturalização de determinadas formas de relação com o mundo social.

No ambiente digital, essa categoria adquire novas camadas analíticas. O chamado habitus digital refere-se à incorporação de práticas e competências ligadas ao uso cotidiano de tecnologias informacionais: navegação por interfaces, gestão de senhas e códigos, leitura de instruções técnicas, familiaridade com aplicativos e adaptação a lógicas procedimentais. Peter Freund (2004) amplia essa discussão ao propor a noção de habitus tecnológico, enfatizando que as tecnologias não apenas mediam ações, mas inscrevem-se no corpo, produzindo ajustes posturais, gestuais e perceptivos que passam a ser vividos como naturais. Segurar o celular, enquadrar o rosto para reconhecimento facial, ajustar iluminação e posição corporal para “funcionar” diante da câmera são exemplos de disposições corporais moldadas por protocolos técnicos.

No caso do gov.br, o *habitus* digital e tecnológico não emerge como escolha ou adaptação progressiva, mas como condição prática de acesso à cidadania. Não basta possuir um CPF ou reconhecer formalmente a existência da plataforma: é necessário adquirir competência operacional, internalizar códigos técnicos e habituar-se a protocolos específicos para tornar-se legível ao Estado-Plataforma.

Como observa Eloá Augusta Ribeiro (2023), a atuação do sujeito em plataformas digitais não é neutra nem espontânea, pois exige a incorporação de gestos técnicos, linguagem algorítmica e disposições corporais específicas que nem todos os usuários dominam. A exclusão, nesse sentido, não se reduz à ausência de acesso material, mas inclui falhas de performance na execução dos ritos exigidos.

Esse quadro torna-se particularmente evidente quando se considera a biometria facial como requisito para autenticação de serviços sensíveis. A repetição do gesto de alinhar o rosto à câmera, obedecer a instruções visuais, ajustar enquadramento e provar continuamente a própria identidade não constitui um detalhe técnico marginal, mas um exercício reiterado de conformidade corporal. Nas rotinas oficiais, a prova de vida digital, quando habilitada, segue um roteiro preciso: autorização do procedimento, captura biométrica, verificação de vivacidade e emissão de status, que exige disposição corporal adequada, compreensão mínima da interface e condições técnicas específicas. Trata-se de uma coreografia de validação que integra o *habitus* digital imposto pela plataforma.

A requalificação das credenciais por níveis de conta (Bronze, Prata e Ouro) intensifica essas disposições incorporadas. Elevar o nível da conta implica executar ritos adicionais: reconhecimento facial confrontado a bases públicas como o Tribunal Superior Eleitoral (TSE), a Carteira de Identidade Nacional (CIN) e a Carteira Nacional de Habilitação (CNH), validação por instituições bancárias credenciadas ou uso de certificado digital Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP-Brasil), além de gerir credenciais mais complexas, como duplo fator de autenticação. Essa escalada ritual tem sido publicamente incentivada e mensurada: em abril de 2025, as contas Ouro superaram as Bronze; em dezembro de 2025, havia 77,8 milhões de contas Ouro em um universo de aproximadamente 172 milhões de usuários cadastrados. Esses números não demonstram causalidade, mas funcionam como indicadores indiciários da centralidade do *habitus* técnico e de sua distribuição desigual para o reconhecimento administrativo no Estado-Plataforma.

Do ponto de vista analítico, o que está em jogo não é a competência individual isolada, mas a institucionalização de disposições obrigatórias. O Estado não apenas oferece serviços digitais; ele exige a incorporação de um *habitus* específico como pré-condição de acesso, deslocando para o corpo e para a prática cotidiana do cidadão o ônus da adaptação técnica. Assim, o *habitus* digital e tecnológico constitui a base incorporada que sustenta as performances, a modulação algorítmica e a expropriação informacional analisadas nas seções anteriores.

2.8 Interface e avatar

A interface digital pode ser compreendida como o espaço simbólico de encontro entre sujeito e sistema. Longe de constituir uma ferramenta neutra de mediação, ela opera como artefato cultural performativo, capaz de organizar experiências, orientar gestos e condicionar modos de ação. Conforme demonstram Cleomar Rocha e Wagner Bandeira (2014), a interface performatiza normas, na medida em que regula comportamentos e delimita possibilidades práticas de interação. No caso do gov.br, botões, etapas de autenticação e telas sucessivas compõem um roteiro técnico institucional que conduz o cidadão por trajetórias pré-definidas, convertendo decisões administrativas em sequências operacionais obrigatórias. Essa roteirização é explicitamente enunciada em fluxos oficiais que descrevem passos, pré-requisitos e critérios de êxito diretamente na documentação pública. Nessa chave, a interface não apenas informa, mas encena relações de poder. Ao organizar fluxos de navegação, impor hierarquias de acesso e exigir validações reiteradas, ela performatiza a presença do Estado, traduzindo normas jurídicas e administrativas em comandos técnicos. O cidadão, diante da tela, não interage com dados abstratos, mas responde a uma coreografia institucional cuja autoridade se apresenta como naturalidade técnica.

Um exemplo pedagógico é o procedimento de Prova de Vida digital, quando habilitado pelo órgão pagador: a interface convoca o usuário a autorizar o procedimento, seguir instruções de captura (enquadramento facial, prova de vivacidade) e aguardar um status final (“concluído”, “indeferido”), convertendo a decisão administrativa em resultado de fluxo. Essa mediação se materializa, ainda, na figura do avatar, entendido como representação simbólica e funcional do sujeito

no ambiente digital. Rocha e Bandeira (2014) observam que o avatar constitui uma forma de habitar o espaço digital, funcionando como superfície de inscrição da subjetividade tecnológica. No gov.br, essa noção ilumina a condição do cidadão que, para acessar direitos, é compelido a operar por meio de um avatar funcional obrigatório: uma representação digital automaticamente vinculada ao CPF, sustentada por dados cadastrais e biométricos, sem possibilidade de recusa e com capacidade de ação graduada conforme os níveis de conta (Bronze/Prata/Ouro).

Neste trabalho, denomina-se avatar funcional obrigatório a forma pela qual o cidadão passa a existir administrativamente apenas por meio de sua representação técnica, tornando essa mediação digital condição necessária para o exercício de direitos. Do ponto de vista operacional, essa condição se traduz no conjunto credencial perfil-permissões ativado pela interface: o mesmo login convoca gestos distintos (OTP, biometria, MFA) e libera itinerários diferentes segundo a confiabilidade atribuída, conforme explicitado nas orientações oficiais sobre níveis e selos. A análise fenomenológica dessa mediação não se confunde com a descrição de estados subjetivos individuais. O foco recai sobre a estrutura da experiência: protocolos de ação, temporalidades, convocações corporais, critérios de validação e ritmos de espera que organizam o encontro entre sujeito e sistema. Interface e avatar funcionam, assim, como categorias operatórias para compreender como normas e decisões administrativas se inscrevem na superfície técnica, e onde se produzem fricções recorrentes, como repetições, indeferimentos, bloqueios e reinícios de fluxo. A formalização desses roteiros em páginas oficiais (por exemplo, “Prova de Vida” e “Níveis da conta gov.br”) ilustra a passagem da regra à tela, do dever administrativo à tarefa operável, sem antecipar a empiria que será desenvolvida no capítulo seguinte.

2.9 Tecnoburocracia e crítica à racionalidade digital

O funcionamento do gov.br só pode ser plenamente compreendido quando situado no interior da lógica da tecnoburocracia. O termo, discutido por Bresser-Pereira (1998), remete a um modelo de organização estatal no qual técnicos e especialistas ocupam posição central na formulação e execução de políticas públicas, legitimando decisões por critérios de eficiência, neutralidade e racionalidade instrumental. No campo do governo digital, essa racionalidade se

traduz na crença de que problemas políticos e sociais podem ser adequadamente resolvidos por soluções técnicas, como se a técnica pudesse substituir o conflito, o dissenso e o debate público.

No gov.br, essa legitimação tecnoburocrática aparece indiciariamente na escala e capilaridade do arranjo institucional. Em 2025, o governo reporta 166 milhões de contas em abril (chegando a 172 milhões em dezembro), articuladas a um portfólio agregado de aproximadamente 12 mil serviços (cerca de 4.600 federais e mais de 8 mil estaduais e municipais). Tomados aqui como indicadores, e não como prova causal, esses números ajudam a dimensionar a transição do e-gov para um Estado-Plataforma, caracterizado por mediação única, centralização de credenciais e rotinas técnicas reiteradas como condição prática de acesso à cidadania.

Essa racionalidade se reforça por meio do discurso aparentemente neutro do “digital”. Jathan Sadowski (2020) chama atenção para o modo como rótulos tecnológicos funcionam como escudos ideológicos, ao observar que chamar algo de “inteligente” ou “digital” frequentemente é suficiente para protegê-lo de críticas e justificar sua implementação, independentemente de suas consequências sociais.³ Evgeny Morozov (2013) denomina esse movimento de solucionismo tecnológico: a tendência de oferecer respostas automáticas e eficientes para problemas mal formulados, deslocando contradições do campo político para a gramática técnica. No gov.br, esse deslocamento encontra condição de possibilidade na centralização da autenticação (conta única) e na estratificação interna por níveis de conta (Bronze/Prata/Ouro), cuja requalificação vem sendo publicamente incentivada e mensurada: em abril/2025, as contas Ouro (67,55 milhões) superaram as Bronze (67,53 milhões); em dezembro/2025, o governo reporta 77,8 milhões de contas Ouro dentro de um universo de 172 milhões de usuários.

Nesse contexto, a metáfora weberiana da gaiola de ferro pode ser criticamente atualizada. A racionalidade burocrática não desaparece; ela se cristaliza em códigos, parâmetros e rotinas algorítmicas, canalizando a experiência cidadã por protocolos técnicos inescapáveis.

³ Texto original: "Calling something 'smart' or 'digital' is often enough to shield it from critique and justify its deployment, no matter the social consequences" (SADOWSKI, 2020). Tradução livre.

O efeito não é apenas simbólico. Ele se materializa na intensidade dos ritos de autenticação e validação: até meados de setembro de 2025, a plataforma registrou 3,5 bilhões de autenticações com sucesso no ano, enquanto a Assinatura gov.br alcançou 120 milhões de usos em 2024 (crescimento de 130% em relação a 2023). Essas métricas não avaliam “qualidade de serviço”; indicam a intensidade ritual da prova técnica de existência em fluxos administrativos de grande escala.

Nesse cenário, a desburocratização e a tecnoburocracia não operam como polos opostos, mas como dimensões complementares de uma mesma reconfiguração estatal.

A promessa de reduzir filas, papéis e atendimentos presenciais legitima a substituição de procedimentos analógicos por camadas técnicas de autenticação, integração de bases e monitoramento contínuo, fazendo com que a burocracia não desapareça, mas se reorganize em chave algorítmica. A tecnoburocracia digital realiza, em parte, a promessa de desburocratização no plano do balcão físico, ao mesmo tempo em que reconcentra poder e complexidade na infraestrutura tecnológica, produzindo uma forma de burocracia menos visível, mais automatizada e mais difícil de contestar.

É precisamente essa ambivalência – menos burocracia na superfície, mais tecnoburocracia na infraestrutura – que orienta a leitura do gov.br desenvolvida nos capítulos genealógico e fenomenológico desta dissertação.

A exigência crescente de autenticação biométrica reinscreve o corpo no centro da cidadania digital, aproximando-o, de forma crítica, da figura do ciborgue em Donna Haraway (2000): humano e máquina articulados por interdependência funcional. No caso do gov.br, essa fusão não é escolha estética nem experimental; ela opera como requisito técnico para serviços sensíveis, como a prova de vida digital, quando habilitada. A decisão administrativa aparece, então, na interface como tarefa operável, roteirizada por instruções de captura (enquadramento, vivacidade) até a emissão de um status final, traduzindo a norma em fluxo técnico. Nesse ponto, o diagnóstico de Max Weber ganha nova camada de leitura. A impessoalidade e a padronização próprias da burocracia racional-legal são retraduzidas em parâmetros algorítmicos que o cidadão deve executar sem acesso às lógicas internas dos sistemas.

O cenário aproxima-se do que Frank Pasquale (2015) descreve como “sociedade da caixa-preta”, na qual critérios decisórios e responsabilidades tornam-

se de difícil auditabilidade pública. Essa opacidade será demonstrada normativamente no Capítulo 3, ao se reconstituir a base jurídico-institucional da centralização da identidade (login unificado, níveis de conta, interoperabilidade e desmaterialização), e descrita fenomenologicamente no Capítulo 4, quanto aos seus efeitos vividos (passagens, bloqueios e repetições).

Sob outro ângulo, Vilém Flusser (2018) permite pensar o cidadão como operador de aparelho: alguém capaz de manejar inputs, outputs e gestos programados, mas sem acesso à programação que governa o sistema. Essa leitura converge com a noção de plataformas como estruturas soberanas em Benjamin Bratton (2015), entendidas como arranjos técnico-políticos que regulam a vida social em múltiplas escalas. No plano estatal, essa soberania de plataforma manifesta-se tanto no porte do catálogo (12 mil serviços conectados) quanto no alcance efetivo da infraestrutura (em 2025, 130,6 milhões de acessos únicos até setembro), além da requalificação sistemática de credenciais para níveis de maior confiabilidade — indícios de uma infraestrutura dominante que interpela, modula e condiciona a cidadania por meio de fluxos técnicos reiterados.

2.10 Síntese do capítulo: do digital como ferramenta ao digital como regime

O percurso desenvolvido neste capítulo teve como objetivo consolidar o arcabouço teórico-epistemológico necessário para compreender o gov.br não como simples instrumento técnico de prestação de serviços, mas como dispositivo técnico-simbólico central na reorganização contemporânea da cidadania. Ao articular diferentes tradições críticas, performance, governamentalidade, sociedades de controle, plataformização, colonialismo de dados, habitus tecnológico, interface, avatar e tecnoburocracia foi possível deslocar a análise do plano funcional para o plano estrutural, no qual a técnica opera como mediação normativa da vida social. A noção de performance permitiu evidenciar que o acesso a direitos não se realiza por um ato isolado, mas por ritos técnico-administrativos reiterados, nos quais o cidadão é continuamente convocado a provar sua existência administrativa por meio de gestos, validações e autenticações. A governamentalidade, por sua vez, mostrou como essas exigências são naturalizadas na interface, deslocando a condução das condutas do plano jurídico explícito para o plano dos protocolos técnicos, apresentados como etapas inevitáveis. A análise do Estado-Plataforma evidenciou

que o gov.br não apenas digitaliza serviços, mas centraliza credenciais, integra bases e reorganiza a burocracia em torno de uma infraestrutura única de mediação.

Nesse processo, a datificação e a desmaterialização documental transformam documentos, registros e atos jurídicos em visualizações condicionadas à autenticação, fazendo com que a cidadania dependa da manutenção contínua da identidade digital. A leitura a partir do colonialismo de dados permitiu nomear criticamente essa condição, na qual a vida administrativa passa a existir apenas enquanto é capturada, validada e interoperada como dado. Os conceitos de *habitus* digital e tecnológico mostraram que essa reorganização não é neutra: ela exige a incorporação de disposições técnicas, gestuais e corporais específicas, distribuídas de forma desigual. Já a análise de interface e avatar explicitou o ponto de contato onde normas e decisões administrativas se corporificam em telas, fluxos e comandos, produzindo um avatar funcional obrigatório que responde pelas credenciais do cidadão perante o Estado. Por fim, a noção de tecnoburocracia permitiu integrar esses elementos em uma crítica à racionalidade digital dominante, mostrando como decisões políticas são recodificadas como soluções técnicas, protegidas por um discurso de eficiência, segurança e neutralidade. Nesse regime, a racionalidade burocrática clássica não desaparece, mas é atualizada em chave algorítmica, aproximando-se da metáfora da gaiola de ferro digital, na qual a liberdade de circulação administrativa é condicionada à execução bem-sucedida de protocolos técnicos reiterados.

Com isso, o capítulo estabelece uma tese central: a cidadania digital não é um estatuto abstrato, mas uma condição performativa continuamente atualizada, dependente de infraestrutura, credenciais, disposições incorporadas e validações técnicas. O *direito a ter direitos*, no contexto do gov.br, passa a ser mediado por uma arquitetura que condiciona o reconhecimento político à autenticação bem-sucedida. Essa síntese prepara o deslocamento analítico do Capítulo 3, no qual será reconstruída a genealogia normativo-institucional que tornou possível esse arranjo. A partir da análise de leis, decretos, portarias e diretrizes — com destaque para a centralização da identidade digital, o login unificado, a interoperabilidade e a elevação do CPF a identificador suficiente — será possível demonstrar que o gov.br não emerge como inovação isolada, mas como produto histórico de uma racionalidade tecnoburocrática construída ao longo de décadas. O Capítulo 4, por sua vez, descreverá fenomenologicamente como essa racionalidade se materializa

na experiência vivida, nos ritos, fricções, bloqueios e repetições que constituem o cotidiano da cidadania plataformizada.

3 GENEALOGIA E INSTITUCIONALIZAÇÃO DO gov.br

Este capítulo demonstra como a identidade digital compulsória vinculada ao CPF não surge por acaso nem como resultado espontâneo do e-gov, mas como resultado de uma trajetória histórico-institucional na qual reformas administrativas, programas de governo eletrônico e marcos legais de governo digital convergiram para consolidar o gov.br como infraestrutura soberana de mediação do acesso à cidadania. A argumentação se organiza em três movimentos, de forma escalonada: (i) demonstra-se a compulsoriedade prática da conta; (ii) reconstrói-se a genealogia institucional e normativa que torna essa compulsoriedade possível; e (iii) explicita-se como a plataforma opera como arquitetura técnico-simbólica, isto é, como dispositivo que não apenas “oferece serviços”, mas redefine as condições de reconhecimento do sujeito pelo Estado.

3.1 Tecnoburocracia, eficiência e a racionalidade do Estado-Plataforma

Neste trabalho, o conceito de tecnoburocracia é mobilizado a partir da formulação de Luiz Carlos Bresser-Pereira (1977), que, ao discutir a relação entre burocracia e tecnoburocracia no interior do Estado, identifica a emergência de um grupo dirigente cuja legitimidade se ancora na racionalidade técnica e na capacidade de gestão administrativa. Nesse enquadramento, o poder deixa de derivar exclusivamente da propriedade econômica e passa a vincular-se ao monopólio do conhecimento organizacional e da competência especializada, configurando uma forma de organização do poder fundada na administração e na coordenação técnica dos processos estatais. A partir dessa formulação, é possível sustentar que a autoridade tecnoburocrática não se funda prioritariamente na deliberação pública ou na representação política direta, mas na capacidade de organizar, padronizar e otimizar processos administrativos sob o signo da neutralidade funcional. Conflitos políticos, disputas distributivas e decisões normativas tendem, nesse contexto, a ser progressivamente recodificados como problemas técnicos, apresentados como passíveis de solução racional por especialistas.

Mobilizado neste estudo, esse conceito não é tomado como descrição histórica circunscrita aos debates sobre o Estado desenvolvimentista, mas como chave analítica para compreender as reconfigurações contemporâneas da racionalidade administrativa em ambiente digital. A tecnoburocracia, nesse sentido, não desaparece com a informatização dos serviços públicos; ela se rearticula em infraestruturas técnicas, sistemas de validação e arquiteturas de autenticação que reorganizam os modos de reconhecimento e acesso à cidadania. Sob essa perspectiva, o Livro Verde da Sociedade da Informação pode ser compreendido como uma enunciação paradigmática dessa racionalidade tecnoburocrática. Ao apresentar a digitalização, a integração de sistemas e a informatização do Estado como vetores inevitáveis da modernização e da cidadania, o documento desloca o debate do campo do conflito político para o da necessidade técnica, estruturando uma matriz discursiva na qual a eficiência administrativa se impõe como critério central de legitimidade. A plataforma gov.br, por sua vez, não inaugura essa lógica, mas representa um de seus desdobramentos mais concentrados e operacionais. Ela materializa a racionalidade tecnoburocrática em infraestruturas digitais que se apresentam como apolíticas, no sentido preciso de se configurarem como dispositivos técnicos padronizados, impessoais e orientados à execução eficiente de procedimentos.

Nesse movimento, o gov.br atualiza, em chave algorítmica, a descrição clássica de Max Weber sobre a burocracia racional-legal: a impessoalidade, a formalização dos procedimentos e a submissão a regras abstratas são redistribuídas em fluxos automatizados de acesso, validação e decisão. Essa impessoalidade não é, em si, negativa. Ela pode reduzir arbitrariedades, favoritismos e discricionariedades associadas ao atendimento presencial e às mediações pessoais típicas da burocracia tradicional. O custo político desse arranjo, contudo, reside no fato de que decisões normativas passam a operar como exigências técnicas aparentemente incontornáveis, ocultando o conflito sob a aparência de neutralidade funcional e ampliando o domínio da tecnoburocracia sobre os próprios meios de realização da cidadania.

3.2 Identidade digital compulsória

Esta seção analisa os mecanismos pelos quais a identidade digital passa a operar, na prática administrativa, como condição necessária de acesso aos serviços públicos no Brasil contemporâneo. A partir da observação empírica dos dispositivos normativos, técnicos e organizacionais que estruturam a plataforma gov.br, sustenta-se que a conta institui um regime de identidade digital compulsória, não por imposição jurídica explícita, mas por fechamento progressivo das alternativas de acesso. A vinculação automática ao CPF, combinada à centralização dos serviços e à redução prática das vias presenciais, transforma o login em condição operacional praticamente inescapável para o exercício de direitos. Nesse arranjo, a identidade digital deixa de funcionar como conveniência administrativa e passa a operar como camada obrigatória de autenticação da existência administrativa do sujeito perante o Estado. Diferentemente de identidades digitais privadas (como e-mail, redes sociais e bancos), a identidade do gov.br não depende de uma decisão voluntária do cidadão e não opera como “conta” no sentido comum. Ela se apoia em um identificador soberano prévio, o CPF, que antecede qualquer consentimento individual⁴. Essa arquitetura encontra respaldo em dispositivos como a Lei nº 14.129/2021, que prevê o CPF como número suficiente para identificação em interações digitais com o poder público, e o Decreto nº 10.046/2019, que institui o Cadastro Base do Cidadão com base integradora fundada nesse número.

A compulsoriedade, porém, não se apresenta como coerção jurídica frontal do tipo “é obrigatório criar conta”. Ela opera de modo mais eficiente: como fechamento progressivo das alternativas. Mesmo quando não há um comando normativo explícito obrigando o cidadão a “aceitar” a conta, a organização dos serviços essenciais por meio da plataforma produz, na prática, um regime de adesão compulsória. A inexistência de um opt-out funcional, somada à redução sistemática de vias analógicas ou presenciais, reduz a escolha em ficção administrativa.

Por isso, a compulsoriedade aqui analisada deve ser entendida como efeito infraestrutural cumulativo. Não é um único artigo de lei que “obriga”; é a produção de

⁴ O CPF funciona, no contexto do gov.br, como identificador soberano prévio, cuja existência independe da adesão voluntária do cidadão à plataforma. Elevado juridicamente à condição de número único e suficiente de identificação civil, ele antecede a conta gov.br e opera como chave primária de interoperabilidade entre bases estatais, tornando a identidade digital estatal uma condição infraestrutural e não opcional.

um ambiente técnico que estreita, passo a passo, o campo do possível. A não adesão tende a implicar restrição operacional: dificuldade crescente para acessar políticas públicas, serviços essenciais e direitos sociais. Inserida na racionalidade tecnoburocrática discutida no capítulo anterior, essa arquitetura desloca para o indivíduo a responsabilidade de manter-se permanentemente legível e auditável, naturalizando a dependência da plataforma como se fosse mera modernização.

Nesse ponto, a centralidade do CPF não é apenas administrativa; é ontológica no sentido institucional. O CPF não funciona como “mais um identificador”, mas como identidade estatística prévia: existe antes da vontade do sujeito e organiza sua inteligibilidade dentro das bases estatais. Diferentemente de credenciais privadas que dependem de adesão explícita e podem ser revogadas pelo usuário, o CPF estrutura uma forma de reconhecimento que antecede o acesso a serviços e opera como pré-condição de circulação na administração pública digitalizada. Daí emerge uma inversão decisiva: não é o cidadão que se identifica para acessar o Estado; é o Estado que reconhece o cidadão apenas na medida em que ele se apresenta conforme parâmetros técnicos previamente definidos. A conta gov.br opera como camada operacional dessa identidade estatística, convertendo o CPF em interface ativa de acesso a direitos e serviços. Menos do que “conta”, trata-se de um dispositivo de ativação da existência administrativa: sem ele, o indivíduo pode estar formalmente inscrito, mas se torna, na prática, inacessível para o conjunto de políticas e serviços digitalizados. A consequência é uma redefinição silenciosa do que significa “acessar direitos” no Brasil contemporâneo. O acesso deixa de ser mediado prioritariamente por instituições físicas, agentes públicos ou procedimentos presenciais e passa a depender da capacidade de manter uma identidade digital válida, atualizada e interoperável. A cidadania, aqui, não se exerce só como estatuto jurídico; ela passa a ser vivida como performance contínua de conformidade técnica exigida pela plataforma. Isso desloca o eixo da exclusão: sai do plano formal (negar direitos) e migra para o plano operacional (condicionar o exercício). Não é preciso “tirar” o direito; basta amarrá-lo a uma sequência de protocolos que nem todos conseguem cumprir de modo estável. A identidade digital compulsória funciona, então, como filtro infraestrutural do acesso à cidadania. É essa lógica que será detalhada nos subitens seguintes, por meio da análise dos dispositivos normativos, técnicos e simbólicos que sustentam o modelo.

3.2.1 A compulsoriedade da conta gov.br

A compulsoriedade da conta gov.br não se manifesta como uma imposição singular e frontal, mas como resultado de um conjunto articulado de dispositivos normativos, soluções técnicas e arranjos institucionais que convertem a adesão à plataforma em condição prática de cidadania. Leis, decretos, portarias, resoluções e atos administrativos conformam um cenário em que o acesso a serviços essenciais, como benefícios previdenciários, Carteira de Trabalho Digital, serviços de trânsito, programas sociais, cadastros fiscais e sistemas de saúde, passa a ser mediado predominantemente e, em muitos casos, exclusivamente, pela interface gov.br. A unificação de canais e a padronização da porta de entrada foram juridicamente estabelecidas com o portal único, ao passo que a governança de dados e o Cadastro Base do Cidadão instituíram bases para interoperabilidade; a Lei do Governo Digital consolidou diretrizes de prestação digital; e a eleição do CPF como número único e suficiente selou o pivô de identificação que a plataforma operacionaliza no login. Esse processo de centralização não ocorre de forma difusa ou meramente retórica. Ele se apoia em um corpo identificável de normas que transforma o gov.br em via privilegiada e, em diversos contextos, necessária, de acesso aos serviços públicos. A Lei nº 14.129/2021 fixa princípios e instrumentos de governo digital (interoperabilidade, plataforma única, preferência pela prestação digital); o Decreto nº 10.046/2019 organiza o compartilhamento de dados ao instituir o Cadastro Base do Cidadão, reforçando o CPF como identificador transversal; e o Decreto nº 9.756/2019 institui o portal único gov.br, determinando unificação e conformidade de canais. Paralelamente, atos infralegais setoriais vêm condicionando o acesso a benefícios, registros trabalhistas (CTPS Digital), consultas de habilitação e cadastros sanitários à autenticação via conta gov.br, reduzindo alternativas presenciais e consolidando a plataforma como infraestrutura central de mediação entre Estado e cidadão. A Lei nº 14.534/2023, por sua vez, estabelece o CPF como número único e suficiente para identificação em bancos de dados de serviços públicos, consagrando juridicamente a indexação civil que a plataforma já executa. A identidade digital instituída pela plataforma é compulsória, mas sua legitimação não pode ser compreendida apenas como imposição estatal direta.

A digitalização sustenta-se, também, em um discurso de praticidade e benefícios cotidianos: desburocratização, redução de custos, disponibilidade

contínua (24/7), maior rastreabilidade de solicitações e simplificação de etapas. Esse léxico de eficiência e modernização ecoa a promessa formulada desde o Livro Verde da Sociedade da Informação (2000), no qual a tecnologia é enunciada como instrumento de inclusão e de melhoria do serviço público. Emitir documentos a distância, consultar registros de saúde em situações emergenciais, acompanhar processos sem deslocamentos e substituir ritos cartoriais por assinaturas eletrônicas são exemplos de vantagens percebidas que produzem adesão social.

Concomitantemente, a mesma arquitetura que facilita o acesso restringe as alternativas: a centralização no gov.br reduz caminhos paralelos, desativa práticas analógicas e impõe uma identidade digital única para fazer valer a cidadania administrativa.

O caráter compulsório manifesta-se, portanto, não apenas na atribuição do CPF como chave primária do reconhecimento estatal, mas sobretudo na substituição progressiva de serviços e documentos presenciais por versões predominantemente digitais. O cidadão que antes portava a Carteira de Trabalho física e acumulava carimbos e anotações passa a depender da CTPS Digital e de registros integrados; comprovantes e certidões migram para ambientes online; e-Título, documentos de trânsito, registros de vacinação e informações previdenciárias tornam-se consultas autenticadas.

No caso da CTPS, não se trata apenas de mudança de suporte, mas da dissolução de um artefato material historicamente associado ao pertencimento social e à dignidade do trabalho. Deixa de haver redundância material como salvaguarda: a via digital não é mais um “canal adicional”, mas o padrão de acesso e prova, apoiado por normas de equivalência jurídica de documentos digitalizados e por fluxos reiterados de autenticação.

Os efeitos dessa transformação não se distribuem de maneira homogênea. Trabalhadores de baixa renda, idosos, pessoas com deficiência, cidadãos com menor familiaridade com tecnologias digitais ou com intermitência de dispositivos e conectividade enfrentam dificuldades concretas para cumprir exigências técnicas (gestão de senhas, autenticação multifator, qualidade de câmera, atualizações de aplicativos).

Ainda assim, a compulsoriedade não se resume a restrições seletivas. Frustração, ressentimento e resistência difusa aparecem em diferentes estratos sociais e educacionais, indicando que o problema não se limita a infraestrutura ou

letramento digital, mas à própria exigência de performances técnicas que nem sempre são possíveis de executar de forma estável: refazer fluxos, repetir capturas faciais, lidar com mensagens de erro, sincronizar dados e decifrar instruções.

Essa situação atualiza, em uma versão digital, a racionalidade burocrática observada por Max Weber: a gaiola de ferro reaparece como arquitetura algorítmica. Protocolos técnicos e parâmetros de sistema substituem carimbos e firmas, preservando impessoalidade, padronização e registro de trilhas como critérios de legibilidade e auditabilidade.

Ao cidadão, resta cumprir ou falhar nas etapas impostas pelo sistema; ao Estado, cabe reconhecer quem performou corretamente os ritos digitais. Assim, a cidadania deixa de ser um estatuto relativamente estável e converte-se em condição performada, reiterada a cada login, a cada confirmação de dados, a cada revalidação (com biometria, quando exigida), sob pena de suspensão ou atrasos no acesso. Nessa moldura, dizer que a identidade digital “é obrigatória” não significa que haja um mandato legal explícito impondo a criação da conta gov.br a cada cidadão. Significa, antes, reconhecer que a plataformização do Estado produziu um ambiente técnico no qual autenticar-se pela mesma credencial tornou-se indispensável para transitar pelas políticas públicas digitalizadas. Esse arranjo configura o que se pode denominar de compulsoriedade infraestrutural, produzida não por coação jurídica direta, mas pelo fechamento progressivo das alternativas técnicas de acesso. A adesão passa a ser resultado necessário de um desenho que reorganiza o exercício de direitos por declarações, cadastros e provas mediadas pela plataforma, reconfigurando, assim, o próprio sentido de cidadania no Brasil contemporâneo.

3.2.2 A naturalização da identidade digital compulsória

A consolidação da identidade digital estatal compulsória no Brasil não ocorre por meio de um ato isolado ou de uma declaração explícita de obrigatoriedade, mas por um processo gradual de naturalização institucional. Trata-se de uma modalidade de exercício do poder que opera menos pela coerção jurídica direta e mais pela reorganização silenciosa das infraestruturas de acesso à cidadania. Daí decorre que a plataforma gov.br não se apresenta como uma imposição, mas como um ambiente inevitável, no qual a ausência de alternativas funcionais equivalentes transforma a adesão em requisito prático da vida civil.

Esse deslocamento é central para compreender a eficácia do governo digital contemporâneo. Ao invés de declarar a obrigatoriedade do uso da plataforma, o Estado reorganiza os fluxos administrativos de tal forma que o não uso se torna sinônimo de inoperância. Direitos permanecem formalmente preservados, mas tornam-se operacionalmente inacessíveis fora da lógica da plataforma. A identidade digital, nesse arranjo, deixa de ser uma opção tecnológica para se tornar uma condição infraestrutural de existência administrativa. A genealogia dessa naturalização pode ser rastreada nos documentos oficiais que articulam modernização, eficiência e inclusão como valores incontestáveis. Ao inscrever a digitalização como horizonte inevitável do Estado, tais documentos deslocam o debate do campo político para o técnico, deslocando a possibilidade de contestação pública. Questionar a plataforma passa a ser interpretado não como divergência legítima, mas como resistência irracional ao progresso. Essa lógica se intensifica quando a identidade digital passa a ser apresentada como mecanismo de proteção do próprio cidadão. A retórica da segurança, da prevenção a fraudes e da confiabilidade técnica transforma a submissão aos protocolos digitais em gesto de responsabilidade individual. O cidadão é interpelado não apenas como usuário, mas como guardião da própria identidade administrativa, internalizando a vigilância e a gestão de riscos como parte de sua relação cotidiana com o Estado. Assim, a compulsoriedade da identidade digital não se impõe por decreto, mas se sedimenta como evidência prática. O acesso mediado pela plataforma deixa de ser percebido como escolha e passa a operar como pressuposto tácito da cidadania contemporânea. A identidade digital estatal revela-se, assim, não apenas como ferramenta administrativa, mas como tecnologia de governo profundamente integrada às formas atuais de subjetivação política.

3.2.3 A extinção silenciosa das alternativas presenciais

Um dos aspectos menos visíveis, porém, mais decisivos, do processo de digitalização dos serviços públicos é a extinção silenciosa das alternativas presenciais ou analógicas. Diferentemente de reformas administrativas clássicas, nas quais a substituição de procedimentos era explicitamente comunicada, o governo digital opera por sobreposição: o novo canal é apresentado como melhoria, enquanto os antigos são progressivamente desidratados, precarizados ou simplesmente descontinuados. Essa dinâmica produz uma forma específica de

restrição que não se manifesta como negação explícita de direitos, mas como esvaziamento das condições materiais de acesso. Serviços continuam existindo juridicamente, porém prioritariamente no interior da plataforma digital. A ausência de balcões físicos, atendentes ou fluxos presenciais não aparece como decisão política, mas como consequência natural da modernização administrativa. O resultado é a transformação do cidadão em usuário compulsório de sistemas técnicos específicos. A experiência do atendimento público deixa de envolver negociação, mediação ou escuta e passa a ser rigidamente estruturada por interfaces, formulários e validações automatizadas. O conflito, elemento constitutivo da relação entre Estado e sociedade, é reconfigurado pela padronização técnica. Essa extinção silenciosa das alternativas presenciais tem efeitos desiguais, mas não se restringe a grupos tradicionalmente excluídos. Mesmo cidadãos com alto grau de letramento digital experimentam frustração, perda de autonomia e dependência crescente de dispositivos e credenciais técnicas. A cidadania torna-se, assim, uma prática condicionada não apenas por direitos, mas por competências técnicas permanentemente atualizadas.

Ao progressivamente restringir o acesso às vias não digitais, o Estado redefine unilateralmente as condições de acesso à esfera pública. A digitalização deixa de ser instrumento de ampliação da cidadania para se tornar critério de filtragem e hierarquização dos sujeitos reconhecíveis. A compulsoriedade infraestrutural revela-se, dessa forma, como o núcleo político do governo digital contemporâneo. É importante notar que a manutenção formal de atendimentos presenciais não invalida esse argumento. A questão central não é a existência nominal de canais alternativos, mas sua capacidade de produzir resultados equivalentes sem dependência prévia da infraestrutura digital. Quando o atendimento presencial se limita a orientar, desbloquear ou intermediar o uso da plataforma, ele deixa de constituir uma alternativa e passa a operar como extensão periférica do próprio sistema.

3.2.4 Biometria facial e performatividade condicionante

A biometria facial constitui um dos pilares mais sensíveis e emblemáticos da identidade digital compulsória instituída pelo gov.br. A validação facial passou a ser

exigida, por exemplo, para a elevação da conta aos níveis Prata e Ouro, para a Prova de Vida digital do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) e para o acesso a serviços considerados sensíveis, como dados previdenciários, informações de trânsito e registros de saúde. Nesta subseção, argumenta-se que o reconhecimento facial converte o corpo em senha e institui uma performatividade coercitiva da cidadania digital. A autenticação biométrica, inicialmente aplicada a serviços específicos, foi progressivamente expandida para múltiplos procedimentos, tornando-se requisito recorrente para o acesso a funcionalidades centrais da plataforma.

Do ponto de vista institucional, a adoção da biometria facial é apresentada como resposta a problemas operacionais concretos enfrentados pela administração pública em larga escala, especialmente aqueles relacionados à eficiência, à segurança e à ampliação do acesso remoto a serviços públicos digitais (BRASIL, 2021a). No âmbito da política de governo digital, a biometria é enquadrada como instrumento técnico capaz de fortalecer processos de identificação, reduzir fraudes e racionalizar procedimentos administrativos, em consonância com diretrizes de digitalização e interoperabilidade dos sistemas estatais (BRASIL, 2020). Documentos normativos e comunicações oficiais do governo federal destacam, de forma recorrente, o potencial da biometria facial para minimizar deslocamentos físicos exigidos dos cidadãos, sobretudo no caso da prova de vida de aposentados e pensionistas, bem como para viabilizar mecanismos de autenticação em situações nas quais o usuário não dispõe de documentos materiais à mão (BRASIL, 2019b). Nesse enquadramento, a validação biométrica é mobilizada como tecnologia capaz de ampliar a confiabilidade dos processos de identificação sem exigir presença física contínua do usuário, articulando segurança da informação e continuidade dos serviços digitais oferecidos por plataformas como o gov.br (BRASIL, 2021a).

Em termos operacionais, a biometria facial permite que aposentados e pensionistas cumpram exigências periódicas de forma remota, especialmente no contexto da prova de vida digital, conforme orientações divulgadas pelo Instituto Nacional do Seguro Social (BRASIL, 2023b). Além disso, possibilita a confirmação à distância de contratos, autorizações e requisições, bem como a execução de procedimentos considerados sensíveis com maior rapidez e padronização, em alinhamento com os objetivos de simplificação administrativa estabelecidos pela legislação de governo digital (BRASIL, 2021a). A centralização desses mecanismos

em plataformas digitais é apresentada, nos documentos oficiais, como estratégia para obtenção de ganhos administrativos associados à escala, à uniformização de critérios e à redução de custos logísticos, ao mesmo tempo em que promete maior conveniência ao usuário final (BRASIL, 2020). Nesse discurso institucional, a biometria facial aparece, portanto, como instrumento de racionalização administrativa voltado à preservação da regularidade dos processos, da integridade das bases de dados governamentais e da estabilidade das interações entre Estado e cidadão em ambientes digitais (BRASIL, 2019b; BRASIL, 2021a).

Se, no plano institucional, a biometria facial é apresentada como solução técnica eficiente para problemas administrativos concretos — como a prevenção de fraudes, a redução de deslocamentos presenciais e a ampliação do acesso remoto a serviços públicos —, a análise sociotécnica do dispositivo exige um deslocamento de foco que não se esgota nesse enquadramento funcional. Tal deslocamento não implica a negação dos benefícios operacionais anunciados, tampouco a recusa apriorística da tecnologia, mas a necessidade de compreender como esses benefícios se realizam na prática cotidiana e sob quais condições técnicas, corporais e institucionais eles se tornam efetivos. A partir desse ponto, a biometria facial deixa de ser observada apenas como ferramenta administrativa e passa a ser analisada como dispositivo de mediação, isto é, como instância que reorganiza a relação entre Estado, tecnologia e cidadão. A autenticação biométrica não opera apenas no momento pontual da validação da identidade, mas institui um regime contínuo de verificação, no qual o acesso a serviços e direitos passa a depender do êxito técnico de procedimentos específicos.

Nesse regime, a identidade não é simplesmente reconhecida, mas reiteradamente produzida por meio de interações mediadas por sistemas automatizados, interfaces gráficas e padrões algorítmicos. Esse deslocamento analítico torna visível que a biometria facial atua simultaneamente como mecanismo de facilitação e como operador de condicionamento do acesso. Ao mesmo tempo em que promete conveniência e continuidade dos serviços, ela redefine as formas legítimas de presença do cidadão no espaço digital do Estado, vinculando a regularidade das interações à capacidade de cumprir protocolos técnicos determinados. A análise, portanto, passa a incidir não apenas sobre a finalidade declarada da tecnologia, mas sobre os modos pelos quais ela estrutura práticas,

expectativas e formas de engajamento do usuário com a administração pública digital.

Abre-se, portanto, o campo de investigação propriamente dito deste trabalho: compreender como a biometria facial, ao ser incorporada como requisito ordinário de autenticação, reconfigura a experiência do cidadão nos serviços públicos digitais, deslocando a identidade de um atributo presumido para uma condição permanentemente verificada. Tal abordagem permite examinar os efeitos dessa mediação não como desvios ou exceções ao modelo institucional, mas como dimensões constitutivas do funcionamento cotidiano do governo digital. A exigência de validação biométrica facial no âmbito do gov.br encontra respaldo em normativas e diretrizes oficiais que condicionam o acesso a serviços sensíveis e a determinados níveis de confiabilidade da conta à realização desse procedimento. A elevação da conta aos níveis Prata e Ouro, a Prova de Vida para beneficiários do INSS e o acesso a informações previdenciárias, de trânsito e de saúde passaram a requerer autenticação biométrica como mecanismo adicional de verificação da identidade. Na prática, essa condicionalidade técnica opera como requisito indireto, uma vez que múltiplos serviços essenciais passam a exigir níveis de autenticação que dependem da validação biométrica. Embora a lógica dos selos de confiabilidade da conta gov.br, e a hierarquização do acesso a eles associada, seja analisada em seção própria deste trabalho, importa destacar que a biometria facial deixou de operar como recurso excepcional e passou a integrar, de forma recorrente, a arquitetura de autenticação da plataforma, incorporando o corpo do cidadão como elemento obrigatório da infraestrutura técnica de acesso à cidadania digital.

Nesse processo, o corpo do cidadão passa a ser interpelado como chave de acesso. O sujeito deve alinhar o rosto à câmera, manter determinada distância, enquadrar-se em molduras gráficas, obedecer a instruções visuais e repetir gestos até que o algoritmo valide a imagem. A interação deixa de ser apenas informacional e torna-se corporal, exigindo do usuário uma adaptação performativa aos critérios de legibilidade do sistema. Em muitos casos, pequenos desvios de iluminação, angulação ou nitidez fazem com que o reconhecimento falhe, obrigando o cidadão a repetir a sequência de movimentos diversas vezes, dinâmica que aparece, inclusive, em tutoriais oficiais e materiais de suporte destinados a ensinar o usuário a ajustar seu corpo à câmera e ao tempo do algoritmo. Essa dinâmica desloca para o cidadão a responsabilidade pela validação contínua da própria identidade. O fracasso na

captura ou no reconhecimento biométrico tende a ser interpretado como insuficiência individual, má iluminação, erro de enquadramento, dispositivo inadequado ou aparência muito diferente da foto de referência, e não como limitação técnica, viés algorítmico ou problema estrutural do sistema. A cidadania digital passa, assim, a depender da capacidade do corpo de se conformar às exigências algorítmicas, produzindo uma coreografia coercitiva na qual a repetição de gestos técnicos não é escolha, mas condição de reconhecimento institucional. Nesse regime, o reconhecimento estatal nunca é definitivo.

A identidade digital não opera como atributo presumido e estável, mas como condição continuamente provisória, sujeita a revalidação a cada nova interação. O cidadão é reconhecido apenas enquanto consegue performar corretamente os gestos exigidos pelo sistema; quando a biometria falha, não é apenas um procedimento específico que se interrompe, mas pode ser comprometido o acesso simultâneo a múltiplos serviços integrados ao mesmo login, instaurando um regime de suspeição permanente, no qual a legitimidade administrativa precisa ser constantemente reafirmada.

Além disso, a biometria facial amplia significativamente o escopo das bases de dados estatais ao incorporar informações altamente sensíveis, capazes de identificar o sujeito para além do contexto específico da autenticação. As políticas oficiais preveem o uso e o compartilhamento de bases biométricas já existentes — como a Identificação Civil Nacional mantida pelo Tribunal Superior Eleitoral, os cadastros da Carteira Nacional de Habilitação e, mais recentemente, da Carteira de Identidade Nacional — com o objetivo declarado de garantir unicidade e segurança da identificação. Ao vincular esses dados ao CPF e ao histórico de interações na plataforma, o Estado-Plataforma produz uma forma de auditabilidade ampliada, na qual o cidadão é, ao mesmo tempo, credenciado e rastreável. A promessa de segurança e agilidade opera, nesse contexto, como justificativa para a intensificação do controle sobre corpos e trajetórias.

Sob essa perspectiva, o corpo deixa de ser apenas portador de identidade e passa a funcionar como interface obrigatória da cidadania digital. Essa incorporação do corpo à infraestrutura técnica aproxima-se da noção de corpo ciborgue, tal como formulada por Donna Haraway, não no sentido de uma escolha cultural ou experimentação identitária, mas como resultado de uma imposição institucional. No caso do gov.br, a fusão entre corpo e máquina não é voluntária: o cidadão é

compelido a atuar como operador de sua própria validação algorítmica, ajustando-se continuamente às exigências técnicas para existir administrativamente.

A biometria facial revela, assim, que a identidade digital compulsória não se ancora apenas em documentos, registros ou declarações, mas no corpo performado segundo protocolos técnicos rígidos. Configura-se, assim, um regime de autenticação corporal permanente, no qual o reconhecimento estatal depende da repetição bem-sucedida de performances biométricas. A performatividade coercitiva não apenas autentica identidades, mas produz sujeitos treinados a adequar-se permanentemente aos critérios de legibilidade do sistema. Trata-se, portanto, de um dispositivo político central do Estado-Plataforma, no qual vigilância, controle e corporeidade se articulam no núcleo da cidadania digital contemporânea.

3.2.5 Desmaterialização dos documentos oficiais

A desmaterialização de documentos oficiais constitui um eixo decisivo da identidade digital compulsória instituída pelo gov.br, na medida em que desloca para a infraestrutura técnico-platafórmica funções que, na burocracia analógica, se ancoravam em suportes materiais e rituais inscritos no papel (FOUCAULT, 2008b; VAN DIJCK, 2013). A substituição progressiva de documentos físicos — como a Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS), o título de eleitor e a Carteira Nacional de Habilitação (CNH) — por representações digitais acessíveis prioritária ou exclusivamente por meio da plataforma reconfigura a própria materialidade do vínculo jurídico entre cidadão e direitos (SRNICEK, 2017). Nos marcos normativos e programáticos do governo digital, esse movimento é apresentado como sinônimo de simplificação, eficiência e conveniência para o cidadão, ao associar a oferta de serviços em meio digital à redução de custos, de deslocamentos e de prazos (BRASIL, 2019b; BRASIL, 2021a). À luz da Lei nº 14.129/2021, que consagra o documento digital como forma suficiente de comprovação em interações com o poder público, e da Portaria SEPRT nº 1.065/2019, que institui a CTPS Digital, a desmaterialização não se reduz, porém, a uma mudança de formato: implica uma transformação estrutural na maneira como a cidadania é comprovada, exercida e reconhecida no Estado-Plataforma brasileiro.

Na burocracia analógica, o documento físico operava como prova concreta de pertencimento institucional, capaz de circular fora dos sistemas de informação e de ser apresentado em contextos diversos, independentemente da disponibilidade

imediate de infraestrutura técnica (WEBER, 2004). O cidadão detinha, em suas mãos, a materialidade do direito: cadernetas, cartões, folhas timbradas e certidões funcionavam como extensões tangíveis do reconhecimento estatal, ainda que sua validade estivesse, em última instância, ancorada em registros administrativos internos. Estudos da antropologia da burocracia brasileira demonstram que essa materialidade era reforçada por rituais gráficos e táteis — carimbos, assinaturas e autenticações — que conferiam eficácia simbólica aos papéis, transformando o ato de validar documentos em gesto performativo de produção da autoridade administrativa (FERREIRA; LOWENKRON, 2020). Nesse regime, o carimbo e a firma reconhecida funcionavam como dispositivos de performatividade documental: cada marca inscrita no papel reencenava a autoridade do Estado e tornava visível o processo de reconhecimento institucional. O arquivo de documentos carimbados constituía uma coreografia material de poder, na qual o cidadão podia acumular provas de seu percurso institucional — contratos, certidões, anotações em carteira de trabalho — e mobilizá-las em disputas por direitos.

A burocracia tradicional operava, assim, por meio de uma performatividade explicitamente corporal e gráfica, dependente do gesto presencial, da verificação ocular da assinatura e da materialidade acumulada do dossiê físico. No regime digital instaurado pelo gov.br, essa função de prova é deslocada para bases de dados centralizadas e para interfaces de acesso que exigem autenticação contínua (BRASIL, 2021a; VAN DIJCK, 2013). O cidadão deixa de portar o documento e passa a depender da estabilidade dos servidores, da integridade dos registros e da funcionalidade dos aplicativos para comprovar sua própria condição jurídica. Em lugar do carimbo e da assinatura reconhecida, multiplicam-se camadas de validação técnica — login com CPF e senha, códigos temporários, autenticação biométrica e níveis de confiabilidade associados à conta — por meio das quais a autoridade estatal passa a operar de forma menos visível e mais opaca, distribuída em registros de sistema e estados de interface que só se tornam perceptíveis quando falham.

A desmaterialização, contudo, não afeta todos os documentos da mesma maneira nem produz efeitos simbólicos homogêneos. Sob essa perspectiva, é possível distinguir, ainda, ao menos dois regimes de experiência da desmaterialização. Em documentos como a CNH e determinados comprovantes fiscais ou de agendamento, a versão digital tende a ser percebida predominantemente como alívio: reduz o risco de esquecimento ou extravio,

simplifica a apresentação em abordagens de trânsito ou no acesso a serviços e se integra relativamente bem a rotinas já marcadas pelo uso intensivo de aplicativos móveis. Em outros casos, porém, a migração para o meio digital incide sobre artefatos dotados de forte densidade simbólica e política, como a CTPS em papel e o título de eleitor, nos quais a perda da materialidade não significa apenas mudança de suporte, mas deslocamento das formas de memória, pertencimento e reconhecimento associados à trajetória laboral e à participação cívica.

A CTPS em papel desempenhava uma função biográfica singular, funcionando como arquivo material da trajetória laboral, no qual cada anotação registrada compunha um rastro visível de pertencimento ao mundo do trabalho formal. Sua substituição pela CTPS Digital não apenas altera o suporte, mas reconfigura a experiência do reconhecimento trabalhista: de um artefato material acumulativo para um registro centralizado, consultável em tempo real e integrado a outros sistemas. No discurso oficial, essa migração é apresentada como modernização administrativa capaz de reduzir custos e facilitar o acesso a informações trabalhistas. Ao mesmo tempo, elimina-se a materialidade que condensava memória, status e reconhecimento social, deslocando a prova da trajetória laboral para a dependência da plataforma e reforçando a assimetria entre o trabalhador e a infraestrutura que o reconhece.

Muito antes de sua versão digital, a Carteira de Trabalho e Previdência Social ocupava um lugar central na história social do trabalho no Brasil. Instituída no contexto da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), formalizada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943 e de reformas trabalhistas que buscavam formalizar a relação capital e trabalho, a carteira física tornou-se um dos principais símbolos de cidadania trabalhista, condensando, em suas páginas, o vínculo entre o indivíduo e o universo do emprego formal.

Portar uma CTPS assinada significava, para amplas camadas da população, não apenas ter um contrato registrado, mas ser reconhecido como “trabalhador de carteira assinada”, com acesso a um conjunto de direitos que distinguiam, de maneira muito concreta, a condição de quem estava “dentro” ou “fora” da proteção estatal. Ao longo de décadas, a carteira materializou, portanto, uma fronteira social e simbólica importante, reforçada por práticas sindicais, campanhas de formalização e pelo imaginário do “bom emprego” associado ao registro em carteira.

Em muitos contextos, a CTPS funcionava como documento de apresentação, prova de experiência e espécie de currículo popular, no qual se acumulavam anotações de admissões, demissões, cargos e salários.

Esse acúmulo físico de registros produzia uma narrativa tangível da trajetória laboral, que podia ser mobilizada em disputas por direitos, em pedidos de benefício e em negociações individuais com empregadores. A CTPS física operava, assim, como prova biográfica da relação com o Estado e com o mercado de trabalho, articulando, em um único objeto, reconhecimento jurídico, memória social e dignidade do trabalhador. Essa densidade simbólica ajuda a compreender o impacto específico da migração para a CTPS Digital.

Ao deslocar a prova da trajetória laboral para registros distribuídos em bases eletrônicas, acessíveis mediante autenticação no gov.br, a desmaterialização não apenas racionaliza procedimentos administrativos, mas altera o próprio regime de existência da carteira. O histórico de vínculos deixa de se inscrever em um objeto portado pelo trabalhador e passa a residir em sistemas cuja integridade e acessibilidade dependem de infraestruturas técnicas e de credenciais digitais. A perda da materialidade acumulada da CTPS física intensifica a assimetria entre o trabalhador e o aparato que o reconhece, reforçando a centralidade do Estado-Plataforma como instância exclusiva de certificação da vida laboral.

Nesse deslocamento, não se perde apenas um suporte material, mas uma forma específica de relação sensível com a cidadania trabalhista.

Enquanto a CTPS física permitia ao trabalhador ver, tocar e exibir sua trajetória laboral, a versão digital transforma esse passado em informação contingente, visível apenas sob determinadas condições técnicas e institucionais. O acesso à própria história de trabalho deixa de ser imediato e passa a depender da mediação de telas, autenticações, conectividade e da disponibilidade dos sistemas estatais. Aquilo que antes podia ser comprovado pela simples apresentação de um objeto torna-se uma consulta condicionada, sujeita a falhas, bloqueios e descontinuidades. Por essa via, a CTPS Digital não apenas redefine a forma de registro do trabalho, mas reconfigura a experiência de pertencimento: a cidadania trabalhista deixa de ser algo que se porta e se acumula materialmente e passa a existir como um estado provisório de acesso, permanentemente dependente da validação técnica pelo Estado-Plataforma.

No caso da CNH, cuja centralidade reside predominantemente na autorização para dirigir, a migração para o formato digital tende a ser percebida como melhoria funcional. A versão digital reduz riscos de esquecimento ou extravio do documento físico e simplifica a verificação de sua autenticidade em interações oficiais, o que contribui para uma adesão voluntária mais intensa à forma digitalizada, especialmente entre usuários habituados a aplicativos móveis. Ainda assim, a CNH digital vinculada ao gov.br subordina o exercício dessa autorização à legibilidade técnica do sujeito e à disponibilidade contínua da infraestrutura digital, introduzindo uma dependência que não existia no suporte físico e que se alinha à lógica de datificação das práticas de mobilidade. O título de eleitor ocupa uma posição ambivalente nesse processo. Historicamente, o documento físico operou como símbolo material da cidadania política, sobretudo em contextos de ampliação do sufrágio e de redemocratização, nos quais portar o título significava inscrição visível no corpo político. A introdução do e-Título desloca essa experiência para a gramática do governo digital, sob a promessa de maior comodidade, segurança e racionalização de procedimentos. A cidadania eleitoral não desaparece, mas se reconfigura: o rito material de portar o documento cede lugar a uma mediação técnico-platafórmica que, embora menos ritualizada, é apresentada como mais eficiente, ao custo de uma maior dependência da infraestrutura tecnológica para o exercício do direito político. Esse conjunto de transformações produz uma inversão relevante na economia simbólica da cidadania. O direito deixa de ser algo que o cidadão “tem” — um documento guardado, carimbado e assinado — e passa a ser algo que o sistema “mostra” provisoriamente na tela, condicionado à autenticação bem-sucedida e à funcionalidade da infraestrutura. A existência administrativa do documento torna-se dependente de condições técnicas: conectividade, compatibilidade do dispositivo, funcionamento do aplicativo e integridade cadastral. Desse modo, falhas sistêmicas deixam de ser inconvenientes pontuais e passam a configurar riscos estruturais de invisibilidade administrativa. Processo semelhante ocorre com comprovantes de vacinação, registros de habilitação e dados eleitorais, cuja apresentação passa a depender do acesso ao gov.br e de sistemas integrados como o ConecteSUS, a CNH-e e o e-Título.

A desmaterialização não amplia simplesmente o acesso; redefine as condições de possibilidade do acesso, ao tornar a via digital predominante ou exclusiva e converter a adesão à identidade digital em condição tácita da vida

administrativa. A desmaterialização dos documentos oficiais deve ser compreendida, portanto, não como simples inovação administrativa, mas como componente estruturante da identidade digital compulsória instaurada pelo gov.br. Ao deslocar a prova do direito do papel carimbado para a plataforma autenticada, o Estado-Plataforma aprofunda a dependência infraestrutural do cidadão e converte a legibilidade digital em condição de existência civil, preparando o terreno para a hierarquização interna da cidadania digital analisada na subseção seguinte.

3.2.6 Selos de confiabilidade: hierarquização cívica e gamificação

Os selos de confiabilidade instituídos no âmbito da conta gov.br configuram um mecanismo central de hierarquização interna da cidadania digital. Complementando a compulsoriedade infraestrutural discutida nas subseções anteriores, a classificação dos usuários em níveis Bronze, Prata e Ouro organiza uma escala de confiança baseada na quantidade, na qualidade e no tipo de dados fornecidos e validados pelo cidadão, descritos oficialmente como diferentes “níveis de segurança” e “níveis de autenticação” da identidade digital (BRASIL, [s.d.]). Longe de operar apenas como indicador técnico de segurança, esse sistema de selos estrutura uma forma de acesso diferenciado aos serviços públicos, modulando direitos e procedimentos segundo critérios algorítmicos de confiabilidade e delineando camadas graduadas de auditabilidade do sujeito no Estado-Plataforma.

A literatura técnico-administrativa sobre o gov.br tende a tratar os selos estritamente como recurso de segurança da informação e gestão de risco. A dissertação de Israel Eduardo Zebulon Martins de Souza, por exemplo, analisa o login gov.br e os selos no contexto do INSS a partir de uma perspectiva predominantemente técnico-administrativa, enquadrando-os como mecanismos de mitigação de fraudes e fortalecimento dos processos de autenticação, sem problematizar seus efeitos sociopolíticos ou sua função de estratificação interna da cidadania. Ao discutir “os selos de confiança do gov.br e incidentes cibernéticos e fraudes relacionados à criação de identidades fictícias e reinicialização indevida de senhas”, o autor privilegia a dimensão operacional da segurança digital, deixando em segundo plano a forma como esses dispositivos reorganizam o acesso a direitos e produzem hierarquias práticas no interior da cidadania digital (SOUZA, 2024). Materiais institucionais, como a página oficial “O que é selo de confiabilidade (Ouro e Prata)?”, definem os selos como “recurso de segurança da informação da identidade

do usuário”, enfatizando a proteção contra fraudes e o aumento da confiabilidade dos acessos (BRASIL, [s.d.]). A cartilha *Conta gov.br e selos de confiabilidade*, do Sebrae/PR, reforça esse enquadramento ao apresentar os níveis da conta gov.br como mecanismos relacionados ao grau de validação dos dados do usuário, aos tipos de serviços públicos digitais acessíveis e às transações digitais que podem ser realizadas pela conta (SERVIÇO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS DO PARANÁ, [s.d.]). Nesse horizonte, os selos aparecem como boa prática técnica e melhoria de usabilidade, mas não como tecnologia política de organização interna da cidadania.

Diferentemente das distinções formais do direito administrativo clássico, a hierarquização promovida pelos selos não se apresenta como exclusão absoluta, mas como gradação progressiva de acesso. O cidadão não é simplesmente impedido de acessar o Estado, mas deslocado para níveis distintos de reconhecimento, cada qual associado a permissões, restrições e exigências adicionais. A cidadania digital passa, assim, a operar como condição variável, ajustável em tempo real conforme o grau de conformidade técnica do usuário com os protocolos da plataforma, em continuidade com a lógica de governamentalidade que conduz condutas pela gestão de riscos e pela modulação de oportunidades (FOUCAULT, 2008b).

O avanço nos níveis de confiabilidade depende da validação de diferentes bases de dados e da entrega progressiva de informações pessoais e biométricas. A elevação ao nível Prata e, sobretudo, ao nível Ouro exige integração com instituições bancárias, validação biométrica facial e cruzamento com cadastros estatais preexistentes, como bases do Tribunal Superior Eleitoral, da Carteira Nacional de Habilitação e certificados digitais vinculados à infraestrutura estatal (BRASIL, [s.d.]). Quanto maior o volume de dados fornecidos e confirmados, maior o nível de acesso concedido. Estabelece-se, na prática, uma equivalência implícita entre exposição informacional e reconhecimento institucional, na qual “mais dados” passam a significar “mais direitos” ou, ao menos, menos obstáculos ao exercício deles, reforçando um habitus digital de transparência compulsória como condição de cidadania.

Essa estrutura aproxima-se de lógicas de sistemas de reputação e de gamificação presentes em plataformas digitais privadas. Em vez de pontos, rankings ou avaliações entre pares, a progressão é marcada por selos de Bronze, Prata e

Ouro, obtidos mediante o cumprimento de tarefas técnicas específicas — validação bancária, biometria facial e integração a cadastros oficiais. A execução reiterada dessas tarefas opera como ritual de reforço da identidade digital, repetindo, em chave algorítmica, a lógica performativa observada na biometria facial e na desmaterialização documental.

Diferentemente da gamificação comercial, em que a progressão visa maximizar engajamento e permanência na plataforma, no caso do gov.br a lógica gamificada é funcional e assimétrica: a “recompensa” não é simbólica ou lúdica, mas a própria fluidez no acesso a direitos e serviços públicos. A gramática dos níveis e desbloqueios é deslocada do mercado para o campo da cidadania, convertendo técnicas de incentivo típicas das plataformas privadas em instrumentos de organização do acesso estatal (VAN DIJCK, 2013; SRNICEK, 2017).

Essa lógica institui uma forma de sujeição graduada. O cidadão é continuamente incentivado a elevar seu nível de confiabilidade, não por meio de coerção direta, mas pela promessa de maior fluidez, rapidez e amplitude de acesso aos serviços. A decisão de fornecer dados adicionais apresenta-se como escolha individual, quando, na prática, é condicionada pela necessidade de evitar bloqueios, etapas adicionais ou restrições funcionais. A liberdade aparente encobre uma estrutura de incentivos assimétrica, na qual a recusa em fornecer dados resulta em penalidades indiretas sob a forma de acesso limitado, filas virtuais mais longas ou impossibilidade de realizar operações sensíveis em ambiente exclusivamente digital.

Do ponto de vista político, os selos de confiabilidade produzem uma estratificação interna da cidadania. Embora o status jurídico formal permaneça igualitário, a experiência concreta de acesso aos direitos torna-se desigual. Usuários com maior capacidade técnica, maior disponibilidade de dispositivos compatíveis ou maior disposição para integrar dados pessoais circulam com mais facilidade pelo Estado-Plataforma, beneficiando-se de processos simplificados e autenticações mais rápidas. Aqueles que permanecem em níveis inferiores enfrentam obstáculos adicionais, reforçando uma desigualdade prática que não é explicitada como discriminação, mas naturalizada como consequência técnica ou como resultado de supostas “escolhas” individuais quanto ao nível de confiança (CUNHA; MIRANDA, 2013).

Essa hierarquização opera em consonância com a lógica das sociedades de controle descritas por Deleuze, nas quais o poder não se exerce por exclusão rígida,

mas por modulação contínua. Os selos funcionam como cifras de acesso, ajustando permissões de forma dinâmica e preventiva, segundo critérios de risco e índices de confiabilidade. O cidadão é permanentemente avaliado, classificado e reclassificado conforme sua aderência aos parâmetros técnicos definidos pela plataforma. A confiança deixa de ser um atributo político presumido do cidadão e passa a ser uma variável calculada, mensurada e atualizada por sistemas automatizados, articulando governamentalidade e datificação (DELEUZE, 2013).

Além disso, os selos reforçam a centralização do poder de reconhecimento no Estado-Plataforma. Ao concentrar em um único sistema a definição dos níveis de acesso, o gov.br passa a gerir a cidadania como regime de permissões técnicas, operando por camadas graduadas de auditabilidade e exposição informacional (BRATTON, 2015). A soberania estatal manifesta-se, assim, não apenas na garantia formal de direitos, mas na gestão algorítmica das condições de acesso a eles, por meio de filtros de confiabilidade que escapam à contestação direta e se apresentam como simples requisitos de segurança e usabilidade (BRASIL, [s.d.]).

Os selos de confiabilidade evidenciam, portanto, que a identidade digital compulsória não é homogênea. Ela se organiza internamente por camadas, incentivando a entrega contínua de dados e aprofundando a dependência infraestrutural do cidadão. A cidadania digital torna-se uma experiência escalonada, na qual o reconhecimento é sempre relativo, condicionado e negociado dentro dos limites técnicos do sistema. Essa hierarquização cívica encerra o conjunto de dispositivos analisados nesta seção, demonstrando como a identidade digital compulsória se estrutura não apenas pela obrigação de adesão, mas pela modulação contínua, e funcionalmente gamificada, do acesso aos direitos no Estado-Plataforma.

A análise da identidade digital compulsória, desenvolvida nesta seção, ganha concretude quando observada a partir de casos específicos em que a digitalização não apenas reorganiza procedimentos administrativos, mas redefine materialmente os modos de reconhecimento e pertencimento social. É nesse sentido que a CTPS Digital se apresenta como um caso paradigmático: ao substituir um documento físico historicamente investido de valor simbólico por um registro dependente de validação técnica contínua, ela explicita, de forma sensível e observável, os efeitos da compulsoriedade infraestrutural sobre a cidadania administrada.

3.3 Corpus normativo e linha do tempo do gov.br

A genealogia da plataforma gov.br exige um recorte documental rigoroso, capaz de distinguir entre o amplo e heterogêneo conjunto de iniciativas historicamente agrupadas sob o rótulo de “governo eletrônico” e aqueles instrumentos normativos que, de fato, participam da constituição do gov.br como infraestrutura centralizada de autenticação, mediação e controle da cidadania. Não se trata, portanto, de reconstituir a história geral da informatização administrativa no Brasil, tarefa já amplamente realizada pela historiografia da administração pública, tampouco de enumerar exaustivamente decretos, programas e portarias relacionados ao uso de tecnologias digitais no Estado.

O objetivo analítico desta seção é mais restrito e, ao mesmo tempo, mais incisivo: isolar os dispositivos jurídicos que operam como pilares institucionais da identidade digital compulsória examinada na seção anterior. Esse recorte parte do pressuposto de que determinados textos normativos não atuam apenas como regulamentos administrativos, mas como artefatos performativos, no sentido foucaultiano, capazes de produzir realidades institucionais. Leis, decretos e portarias aqui analisados funcionam como uma espécie de código-fonte jurídico da plataforma, definindo previamente as condições sob as quais a interface técnica poderá operar. São esses documentos que autorizam a centralização de cadastros, legitimam o compartilhamento transversal de dados, estabelecem o CPF como identificador soberano e transformam a digitalização de serviços em diretriz prioritária e, progressivamente, em obrigação prática. Dessa forma, a norma jurídica não antecede a técnica de maneira neutra ou abstrata.

Ao contrário, ela prescreve a arquitetura que a interface posteriormente executa, convertendo comandos legais em fluxos de navegação, bloqueios operacionais, exigências de autenticação e hierarquias de acesso. A cidadania deixa de ser mediada por uma pluralidade de documentos físicos e repartições para ser exercida em um ambiente unificado, no qual a legibilidade técnica do sujeito se torna condição de existência administrativa diante do Estado-Plataforma.

O foco desta seção desloca-se, assim, das políticas genéricas de “modernização tecnológica” para um corpus normativo deliberadamente delimitado, composto por leis, decretos e portarias que, articulados, tornam possível a existência de uma identidade digital estatal única, vinculada ao CPF e operacionalizada pela plataforma gov.br. Entre eles, destacam-se: o Livro Verde da Sociedade da Informação (2000), como matriz discursiva; a Lei nº 13.444/2017 (Identificação Civil Nacional); os decretos de centralização cadastral e criação do portal gov.br (2019); o Decreto nº 10.046/2019 (Cadastro Base do Cidadão); a Portaria nº 1.065/2019 (CTPS Digital); e a Lei nº 14.129/2021 (Lei do Governo Digital). Esses textos não devem ser lidos como marcos isolados, mas como nós institucionais que, ao se encadearem, estreitam progressivamente o espaço de escolha do cidadão.

Nessa mesma direção, o Livro Verde da Sociedade da Informação, elaborado no âmbito do Programa Sociedade da Informação, deve ser compreendido não apenas como um documento programático inaugural, mas como uma matriz discursiva e racional que antecipa a forma contemporânea do Estado-Plataforma. Ao definir a tecnologia da informação como eixo estruturante da modernização estatal e da ampliação da cidadania, o documento desloca o debate do campo político para o campo técnico, apresentando a digitalização como horizonte inevitável e desejável da vida civil. A cidadania passa a ser enunciada como capacidade de acesso, uso e adaptação às infraestruturas digitais, inaugurando uma gramática na qual inclusão, eficiência e integração de sistemas se tornam valores normativos incontestáveis.

É a partir dessa racionalidade, formulada sob o signo da inclusão, que se tornará possível, nas décadas seguintes, converter o acesso digital em requisito, a conectividade em obrigação e, por fim, a autenticação técnica em condição prática de reconhecimento institucional (TAKAHASHI, 2000).

A análise desses documentos permite compreender que o gov.br não é um simples “site de serviços”, mas a expressão jurídica e técnica de um rearranjo profundo na forma de identificação, registro e acompanhamento da vida civil no país. A lei obriga o uso do CPF como chave mestra; o decreto autoriza a interoperabilidade e o compartilhamento de dados; a portaria desmaterializa documentos centrais; e a interface traduz esse arranjo normativo em experiência cotidiana, bloqueando, retardando ou dificultando o acesso de quem não se adequa ao padrão de legibilidade digital exigido.

A cidadania passa a operar em um ambiente no qual a adesão às credenciais digitais não é apenas conveniente, mas condição prática de reconhecimento estatal. Com base nesse critério, o percurso genealógico aqui proposto não instaura uma origem única nem sugere uma evolução linear rumo ao “progresso digital”. Ao contrário, busca evidenciar como textos produzidos em momentos distintos — sob diferentes governos, agendas econômicas e discursos de modernização — convergem na consolidação de um mesmo arranjo tecnopolítico, marcado pela centralização, pela auditabilidade permanente e pela gestão algorítmica da confiança.

O que aparece, em cada momento histórico, como resposta técnica a problemas específicos compõe, no conjunto, a arquitetura normativa que legitima o gov.br como ponto de passagem obrigatório da cidadania.

Para fins analíticos, esse corpus normativo é organizado ao longo de uma linha do tempo estruturada em três momentos genealógicos, entendidos como camadas de sedimentação do dispositivo:

1. A matriz discursiva da inclusão digital (2000 – meados da década de 2010). Inaugurada pelo Livro Verde da Sociedade da Informação (2000), essa fase é marcada pela retórica da inclusão digital. O cidadão é interpelado como “excluído” que precisa ser conectado, alfabetizado tecnicamente e integrado às redes. A digitalização aparece como promessa de democratização e desenvolvimento, ainda sem mecanismos explícitos de centralização coercitiva. Cria-se, contudo, o imperativo moral da digitalização como destino inevitável da cidadania moderna.

2. A centralização da identidade civil (2017 – 2019). Nesse segundo momento, o vocabulário da inclusão cede lugar ao da identificação e da confiabilidade. A criação da Identificação Civil Nacional e a consagração do CPF como número único e suficiente inauguram um processo de unificação cadastral e cruzamento de bases biométricas. O problema deixa de ser “conectar o cidadão” e passa a ser “assegurar a unicidade e a autenticidade do sujeito”, preparando o terreno técnico-jurídico para a autenticação centralizada.

3. A plataformização compulsória da cidadania (2019 – presente). Com o Decreto nº 9.756/2019, o Decreto nº 10.046/2019 e, posteriormente, a Lei nº 14.129/2021, consolida-se o Estado-Plataforma propriamente dito. O gov.br torna-se portal único, a interoperabilidade passa a ser diretriz estrutural, e a prestação de serviços em meio digital é instituída como preferência normativa. A

desmaterialização de documentos paradigmáticos, como a CTPS, materializa no corpo do cidadão a dependência infraestrutural da plataforma. A promessa de fluidez e eficiência na interface tem como contrapartida a transparência quase total do sujeito para o Estado. Essa linha do tempo evidencia, portanto, um deslocamento decisivo: da promessa de acesso para a obrigação de autenticação.

Se, no início dos anos 2000, a meta era levar a conexão ao cidadão, na década de 2020 o objetivo passa a ser trazer o cidadão — em toda a sua trajetória documental — para dentro do banco de dados estatal. O corpus normativo analisado a seguir não constitui apenas um histórico burocrático, mas o mapa da construção da gaiola algorítmica na qual a cidadania brasileira passa a operar, como atualização digital da clássica gaiola de ferro burocrática.

É a partir dessa moldura que as subseções seguintes realizam a leitura minuciosa dos principais documentos, demonstrando como cada um deles participa, de forma específica, da montagem institucional da identidade digital compulsória do gov.br.

3.3.1 O Livro Verde da Sociedade da Informação e a gênese da racionalidade técnica

O ponto de partida genealógico da plataforma gov.br não reside na criação técnica do portal em 2019, mas na formulação discursiva que, duas décadas antes, redefiniu o papel do Estado brasileiro frente às tecnologias digitais. Esse marco fundacional é o Livro Verde da Sociedade da Informação no Brasil, publicado em 2000 pelo então Ministério da Ciência e Tecnologia, sob coordenação de Tadao Takahashi. Mais do que um inventário técnico de políticas de tecnologia da informação, o documento constitui o primeiro esforço sistemático do Estado brasileiro para formular, em linguagem de planejamento estratégico, a tese de que o acesso às tecnologias de informação e comunicação é condição central de cidadania, desenvolvimento econômico e inserção competitiva na ordem global.

A figura de Tadao Takahashi, organizador do Livro Verde e coordenador-geral do Programa Sociedade da Informação no Brasil, é emblemática desse momento. Engenheiro e especialista em redes, com trajetória ligada ao Ministério da Ciência e Tecnologia, Takahashi atua como mediador entre os ambientes técnico-científico, governamental e empresarial. Sua posição é a de um intelectual de Estado

incumbido de traduzir, para o contexto brasileiro, o léxico global da Sociedade da Informação, articulando conectividade, infraestrutura, comércio eletrônico, educação na sociedade da informação e governo eletrônico como eixos de um mesmo projeto nacional.

Nos textos de apresentação e na arquitetura do Livro Verde, essa mediação se materializa em uma gramática programática que combina, sem fricção aparente, inclusão social, competitividade econômica e modernização administrativa. Takahashi insiste na ideia de parceria entre governo, setor privado e sociedade civil para “assegurar que os benefícios da Sociedade da Informação alcancem todos os brasileiros”, posicionando a tecnologia como vetor inevitável de progresso e reduzindo o dissenso político a um problema de atraso ou resistência cultural.

Ao fazer isso, o programa que ele coordena não apenas planeja políticas setoriais, mas institui uma racionalidade na qual estar conectado, informatizado e integrado às redes passa a ser condição desejável e progressivamente obrigatória de cidadania. Duas décadas depois, essa matriz discursiva reaparece na consolidação do Estado-Plataforma: a mesma aliança tecnocrática entre especialistas, governo e mercado que legitima o Livro Verde fornece o horizonte de evidência no qual a centralidade do gov.br se apresenta como modernização óbvia, ainda que envolva, como se demonstrou nesta dissertação, novas formas de compulsoriedade infraestrutural e de confinamento civil.

A importância histórica do Livro Verde reside na sua capacidade de instaurar uma nova gramática governamental. A chamada “inclusão digital” aparece, no texto, não como um programa setorial isolado, mas como eixo transversal de política pública, atravessando educação, cultura, administração pública e participação social. O documento projeta um horizonte no qual a vida coletiva estaria, de forma progressiva e inevitável, mediada por redes digitais. Ao fazê-lo, redefine o papel do Estado: de mero regulador que acompanha a evolução tecnológica, ele passa a ser apresentado como protagonista da construção da chamada sociedade da informação, responsável por prover infraestrutura, fomentar competências técnicas e reformar a própria administração pública em chave digital.

Essa racionalidade inaugura o vocabulário que, anos depois, sustentará a legitimação do governo eletrônico e, posteriormente, da plataforma gov.br: eficiência administrativa, integração de sistemas, transparência, redução de custos e ampliação do acesso a serviços públicos por meio digital. Ainda que o portal

unificado não seja mencionado, o que seria anacrônico, já se delineia a ideia de que a modernização do Estado passa necessariamente pela reorganização de seus serviços em ambientes técnicos centralizados.

Enquanto gênero documental, o Livro Verde segue o modelo europeu dos chamados Green Papers, concebidos como textos consultivos e performativos. Na União Europeia, esses documentos foram historicamente utilizados para abrir processos de debate público, convocando diferentes atores sociais a discutir diretrizes antes de sua consolidação normativa em White Papers. Como observam Rodrigues, Simão e Andrade (2003), trata-se de um gênero que combina diagnóstico, projeção de futuro e mobilização política.

No caso brasileiro, contudo, essa dimensão consultiva foi significativamente esvaziada. Embora adote a forma e o nome de Livro Verde, o documento de 2000 foi elaborado majoritariamente por especialistas, acadêmicos e gestores vinculados ao núcleo tecnocrático do Estado, com participação restrita da sociedade civil e praticamente nenhuma incorporação de movimentos sociais ou instâncias deliberativas ampliadas.

Essa adaptação do gênero não é apenas formal, mas política: ela indica que, desde sua origem, o projeto de sociedade da informação no Brasil foi formulado de cima para baixo, como programa de especialistas, e não como resultado de deliberação democrática. Essa gênese tecnocrática se reflete diretamente na concepção de cidadania mobilizada pelo documento.

Como observam Legey e Albagli (2000), o Programa Sociedade da Informação enfatiza o conhecimento e a tecnologia como recursos estratégicos para o desenvolvimento, tratando a informação como novo fator de produção e atribuindo à conectividade um papel quase redentor. Nesse enquadramento, as desigualdades sociais, regionais e econômicas que estruturam o acesso a direitos no Brasil tendem a ser secundarizadas, e a digitalização aparece como caminho inevitável e, em certa medida, suficiente para a inclusão social.

A análise do discurso do Livro Verde revela, assim, uma redefinição da cidadania em termos de desempenho técnico. O “cidadão da sociedade da informação” surge menos como sujeito político em disputa por direitos e mais como usuário competente de sistemas, capaz de acessar portais, utilizar serviços online e adaptar-se às infraestruturas disponibilizadas pelo Estado. A cidadania é projetada como capacidade individual de apropriação tecnológica, e não como prática coletiva

de questionamento, deliberação ou transformação das próprias infraestruturas técnicas. Operando nessa lógica, termos como “digital”, “moderno” e “sociedade da informação” funcionam como categorias que naturalizam escolhas políticas, apresentando a transição tecnológica como destino inquestionável da modernidade. Como observa Sadowski (2020), a simples adjetivação tecnológica tende a blindar projetos de críticas políticas, deslocando o debate do campo da escolha democrática para o da necessidade técnica.

No Livro Verde, não se discute se a administração pública deve ser digitalizada, mas apenas como acelerar e expandir esse processo. É no capítulo dedicado ao governo eletrônico que essa racionalidade se torna ainda mais explícita. A digitalização de serviços públicos é apresentada como instrumento privilegiado de modernização administrativa, associada à eficiência, à transparência e à redução de custos. O documento antecipa a integração de bases de dados e a criação de portais de atendimento unificados, projetando um Estado permanentemente acessível e em funcionamento contínuo. Essa promessa de disponibilidade total, contudo, já carrega em germe a exigência de monitoramento e autenticação permanentes, ainda que tais implicações não sejam tematizadas explicitamente.

Ao vincular inclusão digital ao exercício de direitos e ao acesso a serviços públicos, o Livro Verde estabelece, de forma inaugural, o nexo entre cidadania e conectividade. Embora não crie a identidade digital compulsória, o documento funda a racionalidade governamental que tornará possível, décadas depois, associar a própria condição de cidadão à capacidade de operar uma infraestrutura digital específica. O que em 2000 aparece como promessa de inclusão e acesso será progressivamente reconfigurado, ao longo da trajetória normativa subsequente, como obrigação de adesão a sistemas centralizados de autenticação. É essa racionalidade, formulada em 2000, que será progressivamente traduzida em decretos, leis e portarias, culminando na centralização normativa que sustenta o gov.br.

Nesse sentido, a análise genealógica revela uma inversão perversa na racionalidade estatal. O Livro Verde (2000), ao inaugurar o discurso da Sociedade da Informação no Brasil, operava sob o signo da inclusão: a tecnologia era vista como porta de entrada para a cidadania. Contudo, duas décadas depois, o gov.br revela que a infraestrutura montada sob a retórica da inclusão serviu, na prática, para instituir mecanismos de seleção e rastreamento. O sonho da “inclusão digital”

não produziu um cidadão emancipado, mas um sujeito “datificado”, cujas informações, coletadas inicialmente para garantir direitos sociais, foram agora convertidas em chaves de controle e bloqueio. O Estado-Plataforma não rompeu com o Livro Verde; ele o canibalizou, transformando a promessa de acesso em obrigatoriedade de cadastro.

3.3.2 A virada biométrica e a unificação jurídico-técnica da identidade civil (2017–2022)

Se considerarmos que o Livro Verde de 2000 operava predominantemente no plano discursivo da “inclusão digital”, o período compreendido entre 2017 e 2022 é marcado pela implementação de uma reconfiguração estrutural da identidade civil brasileira, orientada à unificação, à interoperabilidade e à auditabilidade contínua do sujeito perante o Estado. A consolidação do gov.br como dispositivo central de governo digital dependeu materialmente dessa inflexão: foi necessário deslocar a política pública da lógica de “conectar pessoas à internet” para a lógica de “unificar o indivíduo em um identificador único, verificável e transversal”. Nesse processo, a multiplicidade de documentos que historicamente compunham a identidade do cidadão brasileiro, a fragmentação entre RGs estaduais, títulos de eleitor, carteiras profissionais e números de benefícios, passou a ser tratada pelo Estado não apenas como ineficiência administrativa, mas como problema de segurança, integridade cadastral e controle de fraudes. A resposta normativa consistiu na construção de um regime de identificação centrado em dois pilares articulados: (a) a eleição do CPF como número soberano de indexação civil e (b) a biometria como prova de correspondência permanente entre corpo e número. A seguir, analisam-se os principais instrumentos jurídicos que estruturam essa virada e preparam o terreno técnico-normativo para a identidade digital interoperável mobilizada pelo gov.br.

3.3.2.1 Lei nº 13.444/2017: a biometrização da cidadania via Justiça Eleitoral

A Lei nº 13.444/2017, que institui a Identificação Civil Nacional (ICN), representa um marco decisivo na centralização biométrica da identificação civil no Brasil. A norma autoriza a criação da Base de Dados da ICN (BDICN), concebida como cadastro nacional de referência, alimentado prioritariamente pelo acervo biométrico da Justiça Eleitoral, composto por impressões digitais e imagens faciais coletadas nos processos de alistamento e recadastramento eleitoral. Do ponto de

vista jurídico-institucional, a lei opera um deslocamento significativo: o cadastro de eleitores — originalmente voltado ao exercício do sufrágio — é elevado à condição de espinha dorsal da identificação civil, passando a servir de parâmetro para a emissão e validação de identidades em múltiplas esferas administrativas. Em termos práticos, o Estado reaproveita décadas de coleta biométrica já consolidadas pelo Tribunal Superior Eleitoral (TSE), mas, ao fazê-lo, vincula a existência civil à validação contínua em uma base tratada como de alta confiabilidade e segurança. Resoluções posteriores do Comitê Gestor da ICN detalham essa arquitetura ao estabelecer que o CPF será o número público de indexação da ICN, enquanto os dados biométricos funcionam como mecanismo de deduplicação, garantindo que um mesmo corpo corresponda a apenas um registro. O sujeito passa, assim, a ser juridicamente reescrito como combinação indissociável de número e traço biométrico.

A ICN não se configura como “mais um documento”, mas como infraestrutura de cadastro único de referência, que prepara o terreno para a autenticação digital interoperável que será operacionalizada pela plataforma gov.br.

3.3.2.2 Decreto nº 9.723/2019: o CPF como chave primária de identificação

Enquanto a Lei da ICN organiza a dimensão biométrica da unificação, o Decreto nº 9.723/2019 reorganiza a dimensão numérica ao definir o CPF como documento “suficiente e substitutivo” para a identificação do cidadão perante a administração pública federal. A norma dispensa a exigência concomitante de outros números como PIS, Pasep, NIT ou matrícula SIAPE, autorizando que os demais registros internos sejam recuperados e vinculados a partir do CPF. Sob o vocabulário da “desburocratização” e da “simplificação administrativa”, o decreto pavimenta a transição para um regime em que o CPF se converte na chave primária de quase todas as bases governamentais. Ao permitir que sistemas de áreas distintas passem a interoperar tendo o CPF como campo de ligação, a norma cria as condições técnicas para uma recomposição transversal das trajetórias administrativas do cidadão. Esse movimento produz efeitos diretos sobre a experiência civil. Antes, inconsistências em determinados cadastros podiam coexistir com o acesso a outros serviços identificados por números distintos. Com a centralidade normativa do CPF, bloqueios, irregularidades ou incongruências tendem a repercutir de forma transversal, afetando simultaneamente a capacidade

do sujeito de receber benefícios, emitir documentos, acessar serviços ou autenticar-se em plataformas digitais, inclusive no gov.br. O decreto reduz, assim, os espaços de desacoplamento entre bases e aproxima o ideal de um registro único, permanentemente verificável e operacionalmente indispensável à vida administrativa.

3.3.2.3 Decretos nº 10.900/2021 e nº 10.977/2022: a Carteira de Identidade Nacional como interface físico-digital

O ciclo de unificação se aprofunda com o Decreto nº 10.900/2021, que organiza o Serviço de Identificação do Cidadão, e com o Decreto nº 10.977/2022, que regulamenta a nova Carteira de Identidade Nacional (CIN). O primeiro estabelece o CPF como chave de interoperabilidade entre bases biométricas e biográficas mantidas por diferentes órgãos, reforçando seu estatuto de identificador soberano. O segundo extingue progressivamente a lógica dos RGs estaduais com numerações distintas e define que o número da CIN será o próprio CPF, consolidando-o como número único nacional de identidade.

A CIN nasce, assim, como documento híbrido: simultaneamente credencial material e apontador digital. Desde sua origem, a norma prevê versão digital integrável a aplicações e serviços eletrônicos, além de mecanismos de validação online, como QR Codes. O documento físico deixa de ser portador autônomo da prova de identidade e passa a funcionar como token que remete a uma verdade inscrita em bases digitais centralizadas. Para a plataforma gov.br, esses decretos operam como preparação de infraestrutura. A exigência de selos de confiabilidade Prata ou Ouro, a autenticação biométrica facial e a interoperabilidade entre serviços só se tornam tecnicamente viáveis porque CPF e biometria já foram unificados em um regime jurídico-técnico prévio. O login único não cria essa unificação: ele a pressupõe e a executa. Nesse conjunto normativo, o gov.br nem sempre é explicitamente nomeado, mas é continuamente preparado como superfície de acesso dessa identidade civil unificada. Uma vez que CPF e biometria se consolidam como núcleo duro da identificação, a plataforma pode se apresentar como interface “natural” desse arranjo, oferecendo um único ponto de entrada para serviços que, no plano jurídico e técnico, já foram articulados em torno do mesmo identificador. É sobre essa infraestrutura jurídico-biométrica que incidem, no plano da experiência concreta do usuário, os dispositivos analisados na seção 3.2 —

biometria facial, desmaterialização documental e selos de confiabilidade —, nos quais a identidade unificada se traduz em exigências performativas, hierarquias de acesso e regimes de validação contínua. A subseção seguinte examina como esse arranjo é formalmente consolidado como política de Estado por meio da plataforma gov.br e da Lei do Governo Digital.

3.3.3 A inflexão da centralização: o Decreto nº 9.756/2019 e a gênese do Portal Único

Do ponto de vista da arquitetura normativa, a transição do paradigma difuso de “governo eletrônico” para a forma consolidada de Estado-Plataforma materializa-se juridicamente com o Decreto nº 9.756, de 11 de abril de 2019. Este dispositivo não se limita a reorganizar a presença digital do Estado, mas redefine, em nível jurídico-institucional, as condições de acesso do cidadão aos serviços públicos, operando uma inflexão estrutural na relação entre identificação, interface e exercício de direitos. A leitura sistemática do decreto revela uma ruptura com a tradição administrativa brasileira: pela primeira vez, o Estado não apenas recomenda, mas impõe normativamente a unificação dos canais digitais da administração pública federal sob um único domínio (gov.br), uma identidade visual padronizada e, de forma decisiva, uma lógica centralizada de autenticação. O portal deixa de ser um meio contingente de divulgação para tornar-se infraestrutura obrigatória de mediação entre cidadão e Estado. Se as décadas anteriores (1990–2010) foram marcadas pela proliferação rizomática de sítios governamentais, nos quais ministérios, autarquias e agências reguladoras mantinham relativa autonomia técnica e simbólica sobre seus portais e cadastros, o Decreto nº 9.756/2019 inaugura um regime de hipercentralização regulada. O gov.br nasce, assim, não como simples agregador de links, mas como dispositivo normativo de captura e padronização da experiência cidadã, definido na própria ementa como “portal único” por meio do qual informações institucionais, notícias e serviços públicos devem ser disponibilizados de forma centralizada.

3.3.3.1 O fim da fragmentação e a lógica do *Single Sign-On*

O núcleo técnico-político do decreto reside na consolidação de um mecanismo de *Single Sign-On* (login único), posteriormente operacionalizado pela conta gov.br como “mecanismo de acesso digital único do usuário aos serviços

públicos”. Exegeticamente, esse comando jurídico institui uma mudança qualitativa na lógica de identificação: o acesso aos serviços digitais deixa de ser organizado por cadastros setoriais e passa a ser mediado por uma credencial transversal.

Ao determinar que o acesso aos serviços digitais seja condicionado a uma autenticação unificada, o Estado brasileiro aproxima-se deliberadamente do modelo de identidade federada característico de grandes plataformas comerciais, nas quais um mesmo identificador funciona como chave de acesso para ecossistemas inteiros de serviços. O decreto, portanto, não apenas racionaliza a administração: ele altera o regime de visibilidade e rastreabilidade do sujeito. No modelo anterior, fragmentado, o cidadão podia manter múltiplos cadastros relativamente estanques sem que houvesse necessariamente convergência técnica entre esses sistemas. Com a centralidade do login único estruturado em torno da conta gov.br, cria-se um rastro digital contínuo, no qual o mesmo token autentica o sujeito para pagar tributos, matricular-se em instituições de ensino ou requerer benefícios sociais.

Sob essa perspectiva, o portal gov.br passa a operar como Ponto de Passagem Obrigatório: o decreto, em seus dispositivos sobre domínio e governança digital, estabelece que novos sítios eletrônicos federais somente poderão existir sob o domínio “.gov.br”, mediante autorização da Secretaria de Governo Digital, vedando o registro autônomo de novos domínios. Essa disposição reduz drasticamente a autonomia digital dos órgãos setoriais e canaliza o fluxo de interação cidadã para uma infraestrutura única, juridicamente protegida e tecnicamente controlada.

3.3.3.2 A “forma-plataforma” e a estética da autoridade

O decreto também impõe prazos rígidos para a migração obrigatória de conteúdos e serviços, determinando que ministérios e autarquias adequem seus canais digitais à nova arquitetura do portal único. Até 31 de dezembro de 2020, os órgãos federais deveriam migrar seus conteúdos e desativar ou redirecionar os endereços anteriores, consolidando um movimento de incorporação centralizada sob o domínio gov.br. Esse comando normativo produz um efeito semiótico relevante: a padronização da interface. Ao impor cabeçalhos, tipografias e padrões de navegação homogêneos para instituições com competências e naturezas distintas, o gov.br constrói uma estética de unidade administrativa. Para o usuário, distinções institucionais e separações de competência tornam-se menos perceptíveis, reforçando a imagem de um “governo” único, contínuo e indiferenciado. A leitura

exegética desse processo revela que a interface não é neutra: ela materializa uma forma de autoridade. A arquitetura do portal aproxima-se da lógica de *walled garden* típica de plataformas privadas, em que a navegação ocorre em corredores previamente desenhados. Uma vez dentro do domínio gov.br, o cidadão deixa de circular pela web aberta e passa a transitar por um espaço informacional curado, hierarquizado e governado centralmente, no qual a visibilidade de serviços e informações é politicamente organizada.

3.3.3.3 O portal como mandato normativo

Por fim, o Decreto nº 9.756/2019 estabelece o gov.br como canal preferencial de acesso aos serviços públicos digitais, criando as condições jurídicas para sua progressiva exclusivização. A figura do “balcão virtual” deixa de operar como metáfora de conveniência e passa a constituir um mandato normativo, posteriormente reforçado pela Lei nº 14.129/2021, que consagra o governo digital como política de Estado. Do ponto de vista dos efeitos práticos, essa unificação reordena a topografia do acesso a direitos. Serviços que antes exigiam apenas presença física e documentação em papel passam a depender de credenciais digitais, níveis de conta e procedimentos de verificação técnica. A fricção desloca-se do balcão presencial para a autenticação digital, de modo que a capacidade de operar a interface torna-se condição tácita para o exercício da cidadania administrativa. A centralização instituída pelo Decreto nº 9.756/2019 não se encerra na unificação dos domínios e na padronização da interface. Ao estabelecer o portal gov.br como ponto de passagem obrigatório e condicionar o acesso aos serviços públicos a uma autenticação unificada, o decreto cria a infraestrutura normativa necessária para a posterior hierarquização interna da cidadania digital. É nesse terreno jurídico-técnico que se torna possível a introdução de mecanismos graduais de acesso, como os níveis e selos de confiabilidade da conta gov.br. Os selos não emergem, portanto, como inovação isolada de design ou estratégia de usabilidade, mas como desdobramento lógico da arquitetura centralizada inaugurada em 2019: uma vez que todos os cidadãos são conduzidos à mesma porta de entrada, torna-se viável classificá-los segundo critérios de validação, exposição de dados e grau de confiança técnica. A gradação Bronze, Prata e Ouro opera, assim, como camada de refinamento do mandato normativo do portal único, convertendo a unificação do

acesso em hierarquização funcional da cidadania, tema analisado em detalhe na seção 3.2.6.

3.3.4 O cadastro base do cidadão e a centralidade do CPF (2019)

A consolidação do CPF como eixo estruturante da identidade civil digital ganha novo patamar com o Decreto nº 10.046, de 9 de outubro de 2019. O dispositivo, que dispõe sobre a governança do compartilhamento de dados na administração pública federal e institui o Cadastro Base do Cidadão (CBC) e o Comitê Central de Governança de Dados, opera como norma de infraestrutura, organizando a camada de dados que sustenta o funcionamento do Estado-Plataforma. Do ponto de vista genealógico, o decreto desloca o tema do “cadastro” do plano estritamente setorial — em que cada ministério mantinha suas bases como silos relativamente autônomos — para o plano de uma infraestrutura transversal de referência. O CBC é concebido para integrar atributos biográficos, cadastrais e, potencialmente, biométricos sob um mesmo identificador, configurando-se como cadastro soberano de referência para a identificação administrativa do cidadão perante o Executivo federal. Se o portal gov.br pode ser lido como a face visível dessa arquitetura, o Cadastro Base funciona como seu núcleo silencioso de consolidação e estabilização da existência administrativa do sujeito.

3.3.4.1 A arquitetura do Cadastro Base

O texto normativo define o Cadastro Base do Cidadão como base de referência de informações sobre pessoas naturais para os órgãos e entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, com finalidades declaradas de aprimorar políticas públicas, aumentar a confiabilidade dos cadastros e facilitar o compartilhamento de dados. O art. 18 estabelece que a base integradora será, inicialmente, composta pelos dados biográficos existentes na base temática do CPF, incluindo, no mínimo, número e situação cadastral do CPF, nome completo, nome social, data de nascimento, sexo, filiação, nacionalidade, naturalidade e informações sobre óbito. A partir desse núcleo, o decreto admite a inclusão de outros atributos biográficos, cadastrais e biométricos, conforme necessidades identificadas pelo poder público e orientações do Comitê Central de Governança de Dados. O CBC não é desenhado como arquivo estático, mas como infraestrutura

dinâmica de integração, articulada a bases temáticas por meio de mecanismos de interoperabilidade que permitem atualização cruzada e validação contínua.

Esse arranjo altera profundamente o regime de circulação de dados sobre o cidadão. A informação deixa de permanecer confinada ao órgão que a coletou e passa a circular em um ecossistema de governança de dados no qual o compartilhamento tende a se tornar regra instrumental da ação estatal. Atualizações realizadas em um domínio específico passam a repercutir em outros, permitindo que o cidadão seja continuamente reconstruído administrativamente como um conjunto coerente de atributos distribuídos, porém integrados, em diferentes políticas públicas.

3.3.4.2 O CPF como chave primária da cidadania administrativa

O decreto cristaliza o CPF como atributo central da base integradora. Ao listar, no art. 18, o “número de inscrição no CPF” e a “situação cadastral no CPF” como primeiros elementos obrigatórios do conjunto mínimo de atributos, a norma confirma o CPF como identificador numérico em torno do qual todos os demais dados biográficos se organizam. Em termos de arquitetura de dados, o CPF assume a função de chave primária, permitindo relacionar tabelas, registros e bases distintas a partir de um único índice soberano. Esse movimento aprofunda a direção inaugurada pelo Decreto nº 9.723/2019, que havia tornado o CPF documento suficiente perante a administração pública federal, agora no plano da infraestrutura informacional. No contexto do gov.br, isso significa que a identidade do usuário, tal como operacionalizada pelos sistemas, é mediada prioritariamente por seu índice numérico no Cadastro Base, ao qual se vinculam atributos como endereço, vínculos empregatícios, situação fiscal e, progressivamente, elementos biométricos, em articulação com a ICN e com a Carteira de Identidade Nacional analisadas anteriormente. A consequência prática é a consolidação de um identificador soberano da cidadania administrativa. Situações de CPF irregular, suspenso ou inconsistente passam a repercutir transversalmente na possibilidade de autenticação digital, atualização cadastral e acesso a políticas públicas ofertadas via gov.br, reforçando a centralidade desse número na vida civil contemporânea.

Ao operar a identidade do cidadão como índice numérico central ao qual se acoplam atributos biográficos e funcionais, o Cadastro Base do Cidadão cria as condições técnicas para a posterior diferenciação de acessos e níveis de

confiabilidade na plataforma gov.br. A hierarquização da cidadania digital, formalizada mais tarde pelos selos Bronze, Prata e Ouro, não emerge, assim, como inovação isolada da interface, mas como efeito previsível de uma arquitetura de dados que já pressupõe gradações de validação, exposição informacional e auditabilidade do sujeito.

3.3.4.3 Compartilhamento, eficiência e políticas orientadas por dados

O decreto estabelece, ainda, normas e diretrizes para o compartilhamento de dados entre órgãos da administração pública federal, organizando categorias de compartilhamento amplo, restrito e específico, conforme o grau de proteção da informação. O objetivo declarado é simplificar a oferta de serviços, orientar políticas baseadas em dados, analisar condições de acesso a benefícios sociais e fiscais e aprimorar a tomada de decisão governamental. No compartilhamento amplo, dados públicos podem ser disponibilizados sem autorização prévia; no compartilhamento restrito e específico, o acesso é condicionado à demonstração de necessidade, à observância da legislação de sigilo e proteção de dados e às regras definidas pelo gestor da base e pelo Comitê Central de Governança de Dados. Atualizações posteriores do decreto reforçam que o uso do Cadastro Base não pode ter por finalidade mapear ou explorar comportamentos individuais ou coletivos sem consentimento expresso, prévio e específico, nem sem transparência quanto às motivações e finalidades declaradas. No entanto, do ponto de vista genealógico, o que se consolida é um regime em que a identidade digital deixa de funcionar apenas como credencial de acesso e passa a operar como interface de uma infraestrutura estatal de dados compartilhados. Cada autenticação na plataforma tende a acionar, em diferentes níveis, essa camada de integração, permitindo cruzamentos destinados à verificação de elegibilidade, prevenção de fraudes e monitoramento administrativo contínuo. Na arquitetura do Estado-Plataforma, eficiência administrativa e capacidade de observação das trajetórias civis tornam-se dimensões indissociáveis. O Cadastro Base do Cidadão, ao organizar a vida civil em torno do CPF e da interoperabilidade de dados, fecha o ciclo iniciado pela unificação normativa da identidade e prepara o terreno técnico sobre o qual a plataforma gov.br passa a gerir, hierarquizar e condicionar o exercício da cidadania digital.

3.3.5 A desmaterialização da prova laboral: Carteira de Trabalho Digital (Portaria SEPRT nº 1.065/2019)

A centralidade da identidade digital nas relações de trabalho ganha forma concreta com a Portaria SEPRT nº 1.065, de 23 de setembro de 2019. Este ato normativo disciplina a emissão da Carteira de Trabalho e Previdência Social em meio eletrônico e introduz uma inflexão relevante na tradição documental brasileira ao estabelecer, em seu art. 2º, que, para fins da CLT, “a Carteira de Trabalho Digital é equivalente à Carteira de Trabalho emitida em meio físico” (BRASIL, 2019c). A CTPS deixa, assim, de existir exclusivamente como objeto material portado pelo trabalhador e passa a operar como registro digital dotado de plena eficácia jurídica para fins de acompanhamento do contrato de trabalho.

3.3.5.1 Emissão automática e mudança na lógica do documento

O dispositivo normativo reconfigura o modo de existência administrativa da carteira ao instituir sua emissão prévia e automática. O art. 3º dispõe que “a Carteira de Trabalho Digital está previamente emitida a todos os inscritos no Cadastro de Pessoas Físicas – CPF, sendo necessária sua habilitação”, de modo que a carteira deixa de ser resultado de um ato individual de solicitação em balcão físico e passa a constituir atributo associado de ofício à inscrição no CPF. Em termos jurídicos, a posse do documento deixa de depender de requerimento expresso do trabalhador e passa a decorrer automaticamente da existência de seu cadastro fiscal, ainda que o titular jamais tenha acessado ou utilizado a versão digital. Essa alteração modifica também a relação temporal entre vínculo de trabalho e documentação. Se, no modelo anterior, a emissão da CTPS física frequentemente precedia ou condicionava o início da contratualização formal, na CTPS Digital o documento antecede logicamente o vínculo: para quem possui CPF, a carteira já existe no sistema e será apenas habilitada e alimentada por registros eletrônicos do empregador. O documento deixa de marcar um momento ritualizado de entrada na vida laboral e passa a integrar silenciosamente a infraestrutura cadastral geral do Estado.

3.3.5.2 CPF como identificador único e integração com cadastros

A portaria redefine ainda a forma de identificação do trabalhador na CTPS. O parágrafo único do art. 3º estabelece que a Carteira de Trabalho Digital “terá como

identificação única o número de inscrição do trabalhador no CPF”, substituindo, para fins de carteira digital, a lógica de numeração própria da CTPS física (número e série) por um identificador já utilizado em múltiplos cadastros estatais. Na prática, o CPF assume a função de chave primária que vincula a biografia laboral à identidade civil e a outros registros administrativos, permitindo que o histórico de vínculos seja recuperado a partir do mesmo número utilizado para fins fiscais, previdenciários e de acesso a serviços digitais. Essa solução insere o campo laboral na arquitetura mais ampla de governança de dados do governo digital. Ao adotar o CPF como identificador único da carteira, a portaria torna o histórico de emprego compatível com o modelo de integração de dados do Cadastro Base do Cidadão, no qual o CPF atua como eixo de ligação entre bases temáticas: tributária, previdenciária, assistencial e trabalhista. O trabalhador passa a ser descrito, também no domínio laboral, por um mesmo índice numérico que o identifica em outros campos da vida administrativa, viabilizando cruzamentos e consultas transversais.

3.3.5.3 Condicionamento do acesso à conta gov.br

Embora a CTPS Digital esteja previamente emitida em termos jurídicos, seu uso efetivo depende de habilitação pelo próprio trabalhador. O art. 4º da Portaria estabelece que, “para a habilitação da Carteira de Trabalho Digital, é necessária a criação de uma conta de acesso por meio da página eletrônica: acesso.gov.br”, prevendo, em seu parágrafo único, que essa habilitação será realizada no primeiro acesso da conta, seja pelo aplicativo “Carteira de Trabalho Digital”, seja pelo serviço específico no sítio www.gov.br. Esse arranjo vincula o exercício do direito de consultar informações sobre contratos, férias e salários à necessidade de criação e utilização de credenciais na infraestrutura de autenticação unificada do governo. Se, antes, o acesso à prova da trajetória laboral dependia da guarda física do documento, passa a depender da autenticação digital e do acesso a dispositivos conectados. A conta gov.br torna-se, na prática, mediadora necessária entre o trabalhador e a informação oficial sobre seus vínculos empregatícios, alinhando o campo laboral à lógica de login único que estrutura o gov.br.

3.3.5.4 Primazia do digital e transformação da prova

A portaria confere primazia ao meio digital na formalização e na prova das relações de trabalho. O art. 2º afirma a equivalência jurídica da CTPS Digital à

carteira física para fins da CLT, e o art. 5º, inciso I, prevê que, para empregadores obrigados ao eSocial, “a comunicação pelo trabalhador do número de inscrição no CPF ao empregador equivale à apresentação da CTPS em meio digital”. O mesmo artigo dispõe que os registros eletrônicos gerados pelo empregador nos sistemas informatizados equivalem às anotações previstas na legislação trabalhista, deslocando a prova do vínculo de um regime de escrita manual para um regime de transmissão eletrônica de dados. Na prática, a carteira física passa a ocupar posição residual. Materiais institucionais e comunicações oficiais indicam que, para novos contratos, as anotações serão realizadas exclusivamente por meio eletrônico, cabendo ao trabalhador acompanhá-las por aplicativo ou interface web. A prova da relação de trabalho torna-se, assim, dependente da integridade e da interoperabilidade de sistemas como o eSocial e os módulos da CTPS Digital, que registram admissões, alterações contratuais, afastamentos e desligamentos. Lida em conjunto com os decretos que consolidam o CPF como identificador suficiente e instituem o Cadastro Base do Cidadão, a CTPS Digital evidencia como a desmaterialização documental se ancora em uma infraestrutura em que CPF e conta gov.br se tornam condições operacionais para o reconhecimento e o acompanhamento da trajetória laboral. A prova do vínculo deixa de residir na materialidade do documento e passa a depender do desempenho técnico do sujeito diante da interface estatal, isto é, de sua capacidade de autenticar-se, acessar e operar os sistemas que mediam o exercício dos direitos trabalhistas no Estado-Plataforma.

3.3.6 A consolidação legal do governo digital (Lei nº 14.129/2021)

A trajetória normativa de institucionalização do gov.br, iniciada e estruturada por decretos em 2019, alcança um patamar decisivo com a promulgação da Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021, conhecida como Lei do Governo Digital. Este diploma legal cumpre uma função sistêmica no arranjo analisado: estabiliza, em nível legislativo, dispositivos que até então operavam predominantemente no plano infralegal, como o portal único, o login centralizado, a interoperabilidade de dados e a centralidade do CPF, e os inscreve como diretrizes permanentes da atuação estatal. A lei dispõe sobre princípios, regras e instrumentos voltados ao aumento da eficiência da administração pública, especialmente por meio da prestação digital de serviços, consolidando como política de Estado a direção que vinha sendo

progressivamente implementada por atos administrativos. O art. 3º explicita princípios como a desburocratização, a modernização e a simplificação da relação entre poder público e sociedade, ao mesmo tempo em que estabelece, de forma expressa, a diretriz da disponibilização centralizada de informações e serviços em plataforma única. Com isso, o que antes se apresentava como estratégia administrativa passa a integrar o regime jurídico do governo digital.

3.3.6.1 O paradigma do autosserviço

Uma das inflexões normativas mais relevantes introduzidas pela Lei nº 14.129/2021 é a reorganização da lógica de atendimento ao cidadão. O art. 3º, § 2º, estabelece que “o acesso à prestação digital dos serviços públicos será realizado, preferencialmente, por meio do autosserviço, sem mediação humana, acessível por dispositivos móveis”. Trata-se de uma redefinição explícita do padrão jurídico de prestação de serviços públicos. Com esse dispositivo, o atendimento presencial deixa de ocupar a posição de forma ordinária de interação Estado-sociedade e passa a ser juridicamente qualificado como modalidade subsidiária, a ser assegurada apenas quando indispensável ou quando inviável a via digital. O autosserviço digital, por sua vez, é alçado à condição de padrão preferencial, legitimando a reorganização de fluxos administrativos, investimentos e rotinas institucionais em torno de interfaces digitais e da Plataforma de Governo Digital. Essa reconfiguração normativa não opera apenas no plano abstrato: ela se traduz em alterações concretas na forma como o cidadão encontra o Estado, substituindo gradualmente a figura do atendente, da fila e do balcão por trajetos de autosserviço mediados pela interface. Na prática, esse comando normativo autoriza e incentiva a concepção de políticas públicas que já nascem estruturadas para operação via interface, deslocando para o cidadão a responsabilidade direta pela navegação, pelo envio de informações e pelo acompanhamento de processos. O “balcão virtual” deixa, assim, de ser alternativa de conveniência e passa a constituir o eixo organizador da prestação de serviços no âmbito do Executivo federal.

A consagração legal do autosserviço digital efetiva, em muitos casos, uma redução concreta da burocracia tal como vivida no balcão presencial: formulários em duplicidade, autenticações cartoriais, filas e deslocamentos sucessivos são substituídos por fluxos unificados na interface. A “desburocratização”, aqui, não é apenas retórica, mas efeito prático da reengenharia de processos que passam a

prescindir de mediações humanas intermediárias, concentrando em um único percurso digital etapas que antes exigiam circulação por diferentes repartições, horários restritos de atendimento e dependência de servidores específicos. Em procedimentos como a emissão de certidões, a atualização cadastral, a consulta a vínculos trabalhistas ou previdenciários e a assinatura eletrônica de requerimentos, a plataforma permite ao cidadão realizar, em poucos minutos e sem deslocamento físico, operações que, no modelo analógico, podiam demandar dias de espera, múltiplas idas a órgãos distintos e custos materiais significativos com transporte e documentação. Nesses casos, o gov.br produz uma simplificação efetiva da experiência burocrática, especialmente para grupos que já dispõem de dispositivos compatíveis, conectividade estável e habitus digital suficiente para navegar pelos fluxos propostos.

3.3.6.2 A suficiência do CPF como regra federal

A lei intervém de modo direto e estruturante na questão da identificação civil. O Capítulo III, dedicado ao “Número suficiente para identificação”, consolida em nível legal a centralidade do CPF já delineada nos decretos anteriores. O art. 28 dispõe que “o número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) é suficiente para identificação do cidadão nos bancos de dados de serviços públicos”, vedando, como regra geral, a exigência de qualquer outro número para esse fim.

Ao elevar essa diretriz à condição de lei federal, o Estado brasileiro reduz de forma significativa a fragmentação cadastral historicamente presente na administração pública. O § 1º do mesmo artigo estende essa lógica aos registros públicos, determinando a inclusão do CPF nos documentos de identificação emitidos em todo o território nacional, o que reforça sua posição como índice privilegiado da vida civil. Nesse ponto, o CPF deixa definitivamente de operar apenas como cadastro fiscal e passa a desempenhar a função de identificador soberano da cidadania administrativa. Essa consolidação legislativa reforça a convergência das bases de dados em torno de um único número e estabiliza juridicamente a arquitetura de identificação que sustenta o login único do gov.br e o funcionamento do Cadastro Base do Cidadão analisado nas seções anteriores.

3.3.6.3 A Plataforma de Governo Digital como infraestrutura central

Por fim, a Lei nº 14.129/2021 institucionaliza a Plataforma de Governo Digital como infraestrutura central da relação entre cidadãos e Estado no meio eletrônico. O art. 31 atribui a essa plataforma a função de “disponibilizar, de maneira centralizada, o acesso às informações e à prestação direta dos serviços públicos digitais”, elencando funcionalidades como gestão de identidade, acesso único, acompanhamento de solicitações, notificações e avaliação da satisfação dos usuários. Embora o texto legal utilize uma formulação genérica, a descrição funcional coincide com os elementos já implementados pelo gov.br. Com isso, os arranjos instituídos por decretos em 2019 deixam de ser apenas opções organizacionais do Executivo e passam a contar com fundamento legal explícito. A centralidade de uma plataforma unificada de acesso e autenticação é, assim, incorporada ao regime jurídico do governo digital, sendo apresentada como expressão normativa da modernização e da eficiência administrativa. A Lei nº 14.129/2021 encerra, portanto, o ciclo normativo analisado neste capítulo ao converter em política de Estado aquilo que, até então, operava como engenharia administrativa progressiva. A identidade digital, o CPF como identificador suficiente, a interoperabilidade de dados e o acesso mediado por plataforma única deixam de ser instrumentos contingentes e passam a constituir o horizonte jurídico no qual se exerce, de forma crescente, a cidadania administrativa no Brasil.

3.3.7 Normas de identidade digital, selos de confiabilidade e termos de uso

O conjunto de portarias, orientações técnicas, manuais operacionais e instrumentos contratuais que regulam a conta gov.br especifica a camada infralegal da identidade digital estatal. Esses documentos detalham níveis de autenticação, bases de dados utilizadas para validação, condições de bloqueio e exclusão de contas, bem como regras de tratamento e retenção de dados pessoais, operando sempre com o CPF como identificador central para criação, validação e gestão das credenciais digitais. Se as leis e decretos analisados nas seções anteriores instituem a arquitetura jurídica do gov.br, essa camada normativa inferior define o seu modo concreto de funcionamento, traduzindo princípios abstratos, como segurança, eficiência e confiabilidade, em requisitos técnicos e condicionantes práticos de acesso aos serviços públicos digitais.

3.3.7.1 Níveis de conta e selos de confiabilidade

A arquitetura de níveis de conta e selos de confiabilidade foi formalizada pela Portaria SEDGG/ME nº 2.154, de 23 de fevereiro de 2021 (BRASIL, 2021b), que dispõe sobre requisitos para uso das identidades digitais da Plataforma gov.br, especialmente no contexto de assinaturas eletrônicas. A norma estabelece critérios para classificação das contas conforme o grau de segurança da identificação, os métodos de validação empregados e os serviços que podem ser acessados em cada nível. Documentação oficial complementar descreve três níveis de conta — Bronze, Prata e Ouro — associados a selos de confiabilidade distintos. No nível Bronze, a conta é criada com base no CPF e na validação de dados cadastrais em bases como a Receita Federal ou o CNIS/INSS, permitindo acesso a serviços considerados de menor sensibilidade. Trata-se do nível mínimo de entrada no ecossistema gov.br, com restrições relevantes para operações mais críticas. A elevação ao nível Prata exige validações adicionais, como reconhecimento facial com base na CNH (Senatran), autenticação via internet banking em instituições financeiras credenciadas ou validação por sistemas corporativos específicos, como o Sistema de Gestão de Pessoas do Governo Federal (SIGEPE), no caso de servidores federais. Já o nível Ouro demanda validação em bases consideradas de alta confiabilidade, como o reconhecimento facial confrontado com a base biométrica da Justiça Eleitoral (ICN/TSE) ou o uso de certificado digital compatível com a ICP-Brasil. Em termos normativos, os selos funcionam como critérios formais de controle de acesso: determinados serviços — como assinatura eletrônica avançada, serviços do Portal do Empreendedor ou operações que envolvem dados sensíveis — somente podem ser acessados por contas qualificadas nos níveis Prata ou Ouro. O exercício ampliado da cidadania digital passa, assim, a depender da existência de biometria registrada em bases estatais centrais ou da vinculação da identidade civil a instituições financeiras ou certificadoras reconhecidas.

3.3.7.2 Prova de vida digital e bases biométricas

Normas e orientações técnicas relativas à prova de vida digital, especialmente no âmbito do INSS, reforçam a dependência entre a credencial digital e a verificação biométrica do corpo do titular. Os manuais oficiais indicam que o procedimento de reconhecimento facial realizado pelo aplicativo gov.br depende da existência prévia de biometria em bases oficiais, como o cadastro eleitoral (ICN/Justiça Eleitoral) ou a

base de CNH da Senatran. Na prática, o procedimento captura uma imagem facial em tempo real e a compara com registros biométricos coletados originalmente para outras finalidades institucionais. Quando a validação é bem-sucedida com base nos dados da Justiça Eleitoral, a conta gov.br pode ser elevada ao nível Ouro, habilitando o acesso a serviços que exigem grau máximo de confiabilidade. Esse arranjo técnico-normativo evidencia a função dos grandes cadastros biométricos nacionais como fontes autoritativas de identidade. A manutenção de benefícios previdenciários, a realização da prova de vida e a qualificação da conta gov.br passam a depender da correspondência entre corpo e número em bases centralizadas, integrando biometria, CPF e autenticação digital em um mesmo regime de validação contínua.

3.3.7.3 Termos de uso, bloqueio e exclusão de conta

Os Termos de Uso, o Aviso de Privacidade e as páginas institucionais da conta gov.br regulam as condições de criação, uso, bloqueio e exclusão da credencial digital, bem como o tratamento dos dados pessoais associados. A documentação oficial explicita que a conta gov.br é “fundamental para garantir o acesso a serviços públicos digitais de diversos órgãos governamentais” e adverte que sua exclusão implica a perda de acesso a esses serviços. Mesmo quando a exclusão é solicitada pelo próprio titular, os documentos informam que registros de acesso e uso (logs) serão mantidos para fins de auditoria, com fundamento nas hipóteses legais da Lei Geral de Proteção de Dados. Orientações sobre bloqueio indicam que a conta pode ser suspensa por razões de segurança, suspeita de fraude ou por decisão administrativa ou judicial, e que, durante o bloqueio, o titular fica impedido de acessar quaisquer serviços integrados à plataforma. Considerando que a mesma credencial é utilizada para autenticação em múltiplos sistemas, como Conecte SUS, Carteira de Trabalho Digital, Portal do Empreendedor e serviços tributários, o bloqueio ou a exclusão da conta produz efeitos transversais sobre a capacidade do cidadão de exercer direitos e cumprir obrigações em ambiente digital. A conta gov.br opera, assim, como ponto único de dependência funcional para o acesso ao Estado-Plataforma.

3.3.7.4 A camada *infralegal* da identidade digital

O conjunto desses instrumentos: portarias, manuais técnicos, orientações operacionais e termos de uso, compõe a camada *infralegal* que regula o funcionamento cotidiano da identidade digital estatal. Nela se definem os requisitos de qualificação das contas, as bases biométricas e bancárias utilizadas, as consequências administrativas de bloqueios e exclusões e os mecanismos de registro e auditoria de acessos, complementando as leis e decretos que instituíram o portal único, o Cadastro Base do Cidadão e a suficiência do CPF. Lida em conjunto com os marcos normativos analisados nas seções anteriores, essa microcamada evidencia como a arquitetura jurídica do gov.br se traduz em regras operacionais que condicionam, de forma contínua, o acesso a serviços públicos digitais. A identidade digital estatal revela-se, assim, não apenas como interface técnica, mas como regime de credenciais, níveis de confiabilidade, registros de uso e condições de acesso que, articulados ao CPF e às bases centrais de dados, organizam gradientes de cidadania e estruturam a relação contemporânea entre cidadãos e Estado em ambiente digital.

4 A EXPERIÊNCIA DO RASTRO: O CORPO NA GAIOLA ALGORÍTMICA

Se o capítulo anterior se dedicou a mapear a arquitetura normativa e técnica do gov.br, descrevendo os dispositivos jurídicos e administrativos que conformam a chamada gaiola de ferro digital, este capítulo desloca o foco para o interior dessa estrutura, voltando-se ao sujeito que a habita e a opera cotidianamente, bem como aos rastros que seus gestos deixam inscritos nos sistemas. Trata-se, aqui, de investigar não mais os decretos, portarias e fluxogramas que instituem a plataforma, mas a experiência mediada do cidadão cuja existência administrativa se encontra progressivamente colada a identificadores numéricos, cadastros interoperáveis e protocolos de autenticação que produzem e organizam rastros digitais. O eixo analítico desloca-se, assim, da engenharia do sistema (como ele funciona), para a fenomenologia do corpo (o que o sistema faz o sujeito sentir), performar e temer, isto é, para as maneiras como o corpo é convocado a se tornar operador contínuo de sua própria rastreabilidade. As descrições mobilizadas neste capítulo devem ser compreendidas como tipificações analíticas derivadas da estrutura normativa e do funcionamento oficial da plataforma, e não como relatos empíricos oriundos de observação participante ou entrevistas com usuários. A análise do Estado-Plataforma permanece incompleta se restrita às suas dimensões legais ou institucionais.

A racionalidade normativa que institui identidades digitais, níveis de segurança, selos de confiabilidade (Bronze, Prata, Ouro) e provas de vida só se realiza plenamente quando inscrita na superfície sensível do cotidiano: nos corpos que seguram o celular, nos gestos repetidos diante da câmera, nas rotinas domésticas reorganizadas em função de autenticações periódicas. A obrigatoriedade digital não se manifesta apenas como regra abstrata, mas como experiência encarnada, infiltrando-se na intimidade dos lares e convertendo a tela iluminada do smartphone em extensão funcional do CPF, da carteira de identidade e do prontuário biométrico do cidadão, de tal modo que a “conta gov.br” passa a condensar, em um só ponto de acesso, múltiplas camadas de identificação e controle. A cada nova interação, o sujeito não apenas “usa um serviço”, mas reencena, com o próprio corpo, a prova de que continua existindo de maneira compatível com aquilo que as bases de dados registram sobre ele.

A perspectiva fenomenológica oferece um horizonte interpretativo para compreender como interações aparentemente banais: clicar, digitar, enquadrar o rosto, aguardar validações, operam como técnicas do corpo que se tornam rituais de confirmação existencial perante o Estado. Acessar um serviço deixa de ser mero procedimento administrativo para tornar-se um ato de presença, no qual o sujeito deve reiteradamente provar que coincide com os registros que o representam. A cidadania digital assume, assim, a forma de uma liturgia técnica: uma sequência de gestos prescritos, cuja correta execução condiciona o acesso a direitos, a continuidade da vida administrativa e a progressão em níveis de conta que modulam o que se pode ou não realizar na plataforma. O que aparece, na superfície, como simples “uso de aplicativo” corresponde, em profundidade, à atualização incessante de um pacto de legibilidade entre corpo, dados e infraestrutura. O pensamento de Vilém Flusser (2018) oferece, aqui, uma chave decisiva de leitura. Ao refletir sobre a relação entre homem e máquina, Flusser propõe compreender certos dispositivos técnicos não como ferramentas neutras, mas como aparelhos (Apparate): sistemas programados de modo opaco, que simulam liberdade enquanto impõem um conjunto restrito de possibilidades de ação. O operador do aparelho acredita agir autonomamente, quando, na verdade, apenas percorre os caminhos previamente inscritos no programa. Flusser denomina esse operador de funcionário (Funktionär): aquele que não utiliza o aparelho, mas funciona em função dele. A formulação é particularmente elucidativa para compreender a relação do cidadão com o gov.br.

O funcionário, escreve Flusser, domina o aparelho graças ao controle que tem sobre o input e o output da caixa preta; e é dominado por ela graças à ignorância que tem dos processos no seu interior. [...] O aparelho faz o que o fotógrafo quer, e o fotógrafo faz o que o aparelho pode. [...] O fotógrafo não brinca com o seu brinquedo, mas contra ele. Ele penetra no aparelho para descobrir os truques ali ocultos. O fotógrafo domina o aparelho, mas é dominado pelo programa do aparelho. (FLUSSER, 2018, p. 27).

Transposta para o universo administrativo, essa lógica se reproduz com notável precisão. O cidadão insere seu CPF, realiza uma autenticação, obtém um documento digital, controla o input e o output, mas permanece completamente alheio aos processos internos da caixa-preta algorítmica que cruza bases biométricas, avalia riscos, calcula confiabilidades e decide, de forma opaca, seu nível de acesso. O suposto domínio do usuário limita-se a aprender a jogar segundo as regras que o aparelho impõe: ajustar iluminação, repetir capturas faciais, refazer cadastros, aceitar novos termos, subir o nível da conta. Cada tentativa de “dominar” o sistema,

decorando caminhos, descobrindo atalhos, imitando tutoriais, como no fotógrafo de Flusser, revela em última instância os limites do programa, não sua superação. Nesse regime, o cidadão faz exatamente “o que o aparelho pode”: tudo aquilo que foi previsto e roteirizado pela combinação entre normas, códigos e fluxos de interface. A interface não emancipa; ela coreografa.

Ao transformar o sujeito em funcionário de sua própria identidade digital, o gov.br distribui a gaiola de ferro weberiana pela palma da mão, convocando o corpo a funcionar, permanentemente, em função do aparelho que o reconhece e o governa. É a partir dessa condição, na qual o corpo se torna operador contínuo de sua própria legibilidade técnica, que se torna possível analisar, nas seções seguintes, os mecanismos de gamificação, biometria e vigilância distribuída que estruturam a experiência contemporânea da cidadania digital.

4.1 A gamificação da cidadania: os selos de confiabilidade como dispositivo de controle

A arquitetura do dispositivo gov.br atinge seu grau máximo de sofisticação simbólica não pela coerção direta, mas pela sedução do design. Mais do que impor, a plataforma convida; mais do que ordenar, ela sugere e recompensa. Torna-se necessário investigar de que modo esse aparelho mobiliza o engajamento contínuo do cidadão na inserção de seus próprios dados, fazendo com que ele se torne operador ativo de sua própria vigilância e estratificação. A resposta reside na apropriação estatal da lógica da gamificação, entendida como o uso de mecânicas típicas de jogos em contextos de não-jogo, com o objetivo de orientar comportamentos e modular decisões.

O sistema de Selos de Confiabilidade, instituído pela Portaria SEDGG/ME nº 2.154/2021 e detalhado em materiais oficiais do governo e de entidades como o Sebrae, injeta no interior da burocracia brasileira uma dinâmica característica de plataformas comerciais, convertendo o acesso a direitos em uma trajetória de “subida de nível”. Ao classificar as contas em níveis Bronze, Prata e Ouro, a plataforma introduz uma forma de cidadania graduada, inscrevendo visualmente na interface hierarquias de confiabilidade que se traduzem em diferenças concretas de acesso a serviços públicos: determinados procedimentos, assinaturas e consultas sensíveis só se tornam disponíveis para quem atinge patamares mais altos de

validação. Essa estrutura não aparece ao usuário como imposição, mas como convite permanente à progressão. Páginas de ajuda, tutoriais e mensagens na interface explicam “como deixar sua conta mais segura” e destacam vantagens associadas à elevação de nível: menos etapas, mais serviços, maior “rapidez” na conclusão das solicitações. A retórica da segurança e da conveniência recobre, assim, uma dinâmica de incentivo contínuo à entrega de mais dados e à realização de ritos técnicos adicionais, transformando a gestão do próprio grau de exposição informacional em tarefa cotidiana do cidadão. A cada etapa cumprida, a interface sinaliza avanço: ícones mudam de cor, avisos de “conta incompleta” desaparecem, funcionalidades bloqueadas são desbloqueadas. O jogo, aqui, não é metáfora; é método.

4.1.1 A semiótica das cores e a “moeda” biométrica

A escolha das cores metálicas — bronze, prata e ouro — remete de forma imediata a sistemas de mérito, como o pódio esportivo, medalhas militares ou cartões de crédito premium. No imaginário ocidental, o ouro associa-se historicamente à ideia de incorruptibilidade, excelência e pureza; é o metal “nobre”, reservado a posições de destaque. Ao vincular o nível máximo de confiabilidade à validação biométrica e a integrações com bases consideradas de alta segurança, o dispositivo sugere uma associação entre transparência total e confiabilidade plena. O “perfil Ouro” encarna o ideal de um cidadão integralmente legível para o aparelho estatal: aquele cujo corpo, dados bancários e cadastros oficiais convergem em um rastro estatisticamente coerente. Essa gramática cromática opera como linguagem de valor cívico. A conta Bronze, embora funcional, é apresentada como estágio inicial, incompleto, associado a restrições e verificações adicionais. O usuário aprende, pela própria interface, que ser “apenas Bronze” significa ter menos fluidez, enfrentar mais etapas, encontrar mensagens de bloqueio em determinados serviços. Já os níveis Prata e, sobretudo, Ouro, são representados como estados desejáveis, vinculados à ideia de maior segurança, agilidade e confiança mútua entre Estado e cidadão. A metáfora econômica é evidente: acumular validações e autorizações é apresentado como “investimento” em uma identidade digital mais robusta. Essa lógica dialoga diretamente com o que Nick Couldry e Ulises Mejias descrevem como colonialismo de dados: um regime de apropriação sistemática da vida social no qual práticas cotidianas são transformadas em recursos extraíveis. Para alcançar o status

Ouro, o cidadão é convocado a ceder aquilo que possui de mais sensível: sua biometria facial (validada em bases como TSE e CNH), o acesso às suas informações bancárias, a vinculação de múltiplos cadastros e, muitas vezes, a ativação de mecanismos adicionais de autenticação. A gamificação atua, assim, como camada de neutralização crítica, naturalizando a equivalência entre “mais dados fornecidos” e “melhor cidadania digital”. O que aparece como escolha livre, permanecer em Bronze ou subir para Ouro, é, na prática, condicionado pela necessidade de evitar fricções, bloqueios e percursos mais longos na interação com o Estado. A “moeda” que circula nesse sistema não é simbólica, mas biométrica e cadastral. Cada avanço de nível exige que o cidadão converta partes crescentes de sua intimidade: rosto, hábitos financeiros, histórico eleitoral e de trânsito, em lastro de confiabilidade administrativa. Quanto mais completo o duplo de dados, maior a fluidez dos fluxos; quanto mais lacunar, maior a suspeita. A estética das cores, nesse sentido, não apenas comunica um estado técnico; ela performa uma hierarquia moralizada da legibilidade: ser Ouro é ser “mais confiável”, ser Bronze é ser “menos confiável”, mesmo que o estatuto jurídico formal permaneça idêntico.

4.1.2 Arquitetura de escolha e o “empurrãozinho” governamental

A estrutura dos selos evidencia o uso de técnicas de arquitetura de escolha para modular comportamentos, tal como discutido na literatura sobre nudge. O termo, formulado por Richard H. Thaler e Cass R. Sunstein (2008), designa intervenções no ambiente decisório que orientam escolhas individuais sem impor proibições formais ou sanções diretas, reorganizando o contexto no qual a decisão é tomada.

Se, no capítulo anterior, os selos foram analisados como dispositivo simbólico de estratificação da cidadania digital, aqui interessa compreender seu funcionamento microdecisório enquanto técnica de indução comportamental. Em vez de obrigar explicitamente o cidadão a atingir determinado nível, o ambiente digital é desenhado para tornar a permanência no nível Bronze progressivamente menos vantajosa, estimulando a busca por validações adicionais que elevem o selo de confiabilidade. Nesse arranjo, a decisão de fornecer mais dados ou realizar autenticações biométricas não se apresenta como coerção explícita, mas como escolha racional diante de incentivos assimetricamente distribuídos. A arquitetura da plataforma não elimina a liberdade formal de optar; ela a reorganiza por meio de

estímulos graduais que induzem o comportamento desejado, convertendo a adesão técnica em mecanismo de autogestão regulada. Essa arquitetura de escolha aproxima-se do modelo das sociedades de controle descrito por Deleuze, nas quais o poder não precisa interditar de maneira frontal; basta modular acessos, graduar facilidades e ampliar discretamente as exigências técnicas para determinados grupos. No gov.br, o “empurrãozinho” governamental opera ao alinhar as vantagens desejadas — rapidez, menos senhas, mais serviços em um só lugar — aos caminhos que exigem maior exposição informacional. A recusa torna-se racionalmente pouco defensável, não porque o cidadão concorde com a lógica do dispositivo, mas porque o custo prático de resistir é alto demais no cotidiano. Nesse arranjo, a gamificação dos selos de confiabilidade não é ornamento superficial, mas tecnologia política de controle suave. Ela transforma a gestão da própria transparência em tarefa permanente do cidadão-funcionário, ao mesmo tempo em que reforça a posição soberana do Estado-Plataforma como árbitro legítimo do que conta como identidade confiável no regime da cidadania digital.

4.2 Facilidade, comodidade e trabalho invisível na experiência do gov.br

4.2.1 O trabalho de manutenção: o usuário como suporte da infraestrutura

Para que a promessa de facilidade e comodidade se materialize, é necessário abandonar a ideia de que as tecnologias possuem existência autônoma ou funcionamento automático. Como observa Bruno Latour, “as tecnologias não existem por si mesmas; elas precisam ser cuidadas, mantidas e sustentadas” (LATOURE, 1996, p. 96, tradução nossa)⁵. Essa formulação, oriunda dos Estudos de Ciência, Tecnologia e Sociedade (CTS), em especial da sociologia da técnica desenvolvida por Latour, desmonta a ilusão de uma técnica autoexecutável e permite compreender a facilidade não como atributo intrínseco do sistema, mas como resultado de um trabalho contínuo de sustentação. No contexto do gov.br, esse “amor” não deve ser entendido em termos afetivos, mas como investimento permanente de tempo, atenção e esforço por parte do usuário na manutenção de sua própria identidade digital.

⁵ No original: “Technologies do not exist by themselves; they have to be loved, maintained, and supported.” (LATOURE, 1996, p. 96). Tradução nossa.

A tecnologia estatal não opera como um artefato que “simplesmente funciona”; ela depende de um conjunto de práticas cotidianas que recaem sobre o cidadão: atualização de dados cadastrais, gestão de senhas, revalidação de informações, execução recorrente de autenticações e adaptação a mudanças nos protocolos do sistema. O que sustenta o ecossistema do login único é, assim, um trabalho invisível de manutenção, frequentemente naturalizado como parte da experiência de uso. Quando a interface falha, seja por erro de biometria facial, inconsistência cadastral ou incompatibilidade do dispositivo, o ônus da correção não recai sobre a infraestrutura institucional, mas sobre o próprio usuário, que deve insistir, ajustar-se e repetir procedimentos até ser reconhecido pelo sistema. A continuidade operacional do gov.br depende, portanto, da disposição do cidadão em sustentar tecnicamente a plataforma por meio de sua própria performance. Esse deslocamento revela uma característica central da tecnoburocracia digital: o suporte técnico foi progressivamente privatizado e transferido para o indivíduo. A promessa de facilidade só se mantém enquanto o usuário aceita exercer o papel de mantenedor da infraestrutura, realizando tarefas que antes seriam atribuídas a agentes humanos ou a estruturas administrativas internas. A tecnologia do Estado, nesse sentido, não soluciona o trabalho burocrático, mas o redistribui, incorporando-o à rotina do cidadão sob a forma de procedimentos técnicos aparentemente simples.

Compreender a facilidade a partir dessa chave permite deslocar o foco da interface para a infraestrutura e reconhecer que a fluidez da experiência depende de um esforço constante de sustentação. A tecnologia não se impõe apenas como meio de acesso a direitos, mas como um processo que exige manutenção contínua para permanecer funcional, preparando o terreno para a análise das fraturas e hierarquizações que emergem quando essa sustentação falha.

4.2.2 O trabalho fantasma e a terceirização da burocracia para a esfera doméstica

A fenomenologia do uso do gov.br revela a imposição do que Ivan Illich (1981) conceituou como “trabalho fantasma” (shadow work): atividades não remuneradas, invisíveis, mas indispensáveis ao funcionamento de sistemas institucionais. No

regime digital, esse trabalho se reconfigura como uma forma de self-service burocrático, no qual tarefas antes desempenhadas por agentes administrativos passam a ser executadas pelo próprio cidadão. Essa dinâmica aproxima-se do conceito de heteromação, proposto por Hamid Ekbil e Bonnie Nardi (2017), que descreve sistemas automatizados dependentes de mão de obra humana dispersa e não paga para funcionar adequadamente. Na plataforma, o cidadão atua como o componente humano que resolve as lacunas do sistema: ajusta iluminação para reconhecimento facial, interpreta mensagens de erro, digita códigos, busca soluções técnicas em fóruns e reinicia procedimentos repetidas vezes. Ao digitalizar o antigo balcão de atendimento, o Estado promove uma terceirização radical da burocracia. O cidadão torna-se, simultaneamente, arquivista, digitador e técnico de tecnologia da informação de seu próprio processo administrativo. O que se apresenta como autonomia e comodidade encobre uma redistribuição profunda das tarefas burocráticas, agora incorporadas à esfera doméstica e ao tempo privado dos usuários. Esse trabalho fantasma sustenta silenciosamente a promessa de eficiência do governo digital. Sem a disposição cotidiana do cidadão em executar essas tarefas, a infraestrutura tecnoburocrática perderia sua capacidade operacional. A facilidade, nesse sentido, não anula o esforço; apenas o desloca e o invisibiliza, convertendo-o em requisito tácito para a participação administrativa.

4.2.3 A privatização da falha e o custo da cidadania digital

Essa dinâmica estabelece um paralelo direto com os processos de uberização do trabalho analisados por Ricardo Antunes (2018). Assim como as plataformas de transporte transferem os custos do veículo, da manutenção e dos riscos para o motorista, o Estado-Plataforma transfere para o cidadão os custos da infraestrutura necessária ao exercício da cidadania digital: dispositivos compatíveis, conexão estável, armazenamento, atualizações constantes e tempo disponível para resolver falhas. Ocorre, assim, uma privatização da responsabilidade pelo erro.

Na burocracia analógica, a falha podia ser reconhecida como institucional; no gov.br, ela tende a ser convertida em imperícia do usuário. Mensagens como “limpe o cache”, “troque de navegador” ou “verifique sua conexão” pressupõem a correção do sistema e atribuem ao indivíduo o dever de adaptação. O Estado, nesse arranjo, se exime da falha técnica ao naturalizar a competência digital como atributo

esperado do cidadão. Esse processo acarreta uma expropriação temporal significativa.

O trabalho fantasma consome tempo de vida, invade o espaço doméstico por meio de notificações, atualizações e exigências recorrentes, e impõe um custo cognitivo elevado. Manter-se legível ao sistema exige letramento digital constantemente atualizado, capacidade de interpretação técnica e disponibilidade para lidar com frustrações e interrupções. Cria-se, assim, uma nova camada de desigualdade: a cidadania plena torna-se privilégio daqueles que dispõem de capital técnico, cognitivo e material para realizar esse trabalho contínuo. Para os demais, como idosos, sujeitos com baixo letramento digital ou acesso precário à tecnologia, resta a dependência de intermediários informais, como familiares, conhecidos ou lan houses, reintroduzindo mediações humanas de forma precarizada e desigual.

4.3 O corpo na tela: a angústia da validação biométrica

Se os selos de confiabilidade operam pela lógica da sedução, a validação biométrica opera pela lógica da injunção performática. Para acessar o nível Ouro ou realizar a prova de vida do INSS, não basta possuir a senha; é preciso ter o corpo e saber apresentá-lo à máquina de forma legível. A tela do smartphone transforma-se em um espelho disciplinar: o cidadão é intimado a performar sua própria existência biológica para um algoritmo invisível que o julga em tempo real.

Mais do que um mecanismo de verificação pontual, a exigência de performances técnicas reiteradas na plataforma gov.br produz um efeito cumulativo de docilização técnica do cidadão. Cada gesto exigido (criar senha, autenticar-se, alinhar o rosto, atualizar dados) participa de um processo pedagógico silencioso que ensina como o corpo deve se comportar diante do Estado digital. Diferentemente da burocracia clássica, na qual o sujeito interagia com agentes humanos, a tecnoburocracia digital substitui a autoridade visível por protocolos impessoais. A obediência deixa de ser negociada e passa a ser incorporada sob a forma de hábitos técnicos. O cidadão aprende, pela repetição, quais gestos são aceitáveis, quais erros são penalizados e quais corpos são considerados legíveis. Esse aprendizado não é neutro. Ele privilegia sujeitos capazes de adaptar-se rapidamente às exigências técnicas, de adquirir dispositivos compatíveis e de interpretar mensagens ambíguas da interface.

A docilidade técnica, nesse sentido, não é apenas obediência, mas capacidade de performar corretamente diante de sistemas que não explicam plenamente seus critérios de funcionamento. A plataforma, assim, não apenas organiza o acesso a serviços, mas molda disposições corporais e cognitivas. O corpo torna-se extensão da interface, e a interface, extensão do poder estatal.

A falha técnica deixa de ser evento excepcional e passa a funcionar como mecanismo disciplinar, produzindo ansiedade, autocorreção e vigilância permanente. Ao final desse processo, a cidadania digital se apresenta como prática condicionada pela conformidade técnica: incorporar um modo específico de estar diante do Estado, no qual a submissão aos protocolos se confunde com a própria possibilidade de existir administrativamente.

4.3.1 Técnicas do corpo e pedagogia algorítmica

A interação exigida pela biometria facial instaura uma nova técnica corporal, na acepção clássica de Marcel Mauss (2003): um conjunto de gestos aprendidos socialmente, repetidos de forma padronizada e incorporados pelo corpo como saber prático. Quem ensina essa técnica não é um agente humano, mas o próprio aplicativo, por meio de comandos imperativos como “sorria”, “pisque”, “vire o rosto”, “aproxime-se da câmera”. Configura-se, assim, uma pedagogia algorítmica rígida, na qual o aprendizado não admite variação, negociação ou explicação. Na intimidade do lar, o cidadão obedece às instruções de um software como se estivesse diante de um examinador invisível, cuja autoridade não pode ser questionada. Essa pedagogia não apenas orienta gestos, mas produz um processo de incorporação. Pela repetição forçada, cria-se uma memória muscular da submissão técnica: o braço estendido na altura correta, o celular estabilizado, o rosto imobilizado em expressão neutra, a respiração contida para evitar o desfoque. O corpo aprende, pouco a pouco, a antecipar o que a máquina espera dele, ajustando-se preventivamente às exigências do dispositivo. A técnica deixa de ser apenas ação pontual e passa a integrar o repertório corporal do sujeito, como hábito adquirido sob coerção funcional. O corpo que falha em performar adequadamente essa coreografia: o idoso com tremores, a pessoa com mobilidade reduzida, o rosto marcado pelo tempo ou por condições clínicas é rejeitado pela interface. A mensagem de erro não reconhece a limitação do sistema nem a inadequação do modelo biométrico; ela devolve a falha ao usuário, convertendo uma insuficiência infraestrutural em déficit

corporal. Produz-se, assim, uma angústia de inadequação, na qual o sujeito passa a experimentar o próprio corpo como obstáculo ao exercício de direitos, internalizando a ideia de que é ele quem não corresponde aos padrões exigidos pela cidadania digital. Nesse processo, a biometria facial deixa de ser simples mecanismo de segurança e passa a operar como dispositivo de normalização corporal. Ao exigir que todos performem o mesmo gesto, no mesmo ritmo e segundo os mesmos critérios de legibilidade, o sistema impõe uma medida tácita de corpo “adequado”, relegando à zona do erro aqueles que escapam à norma técnica. A técnica do corpo, aqui, não emancipa: ela disciplina, hierarquiza e seleciona, transformando a validação biométrica em prova cotidiana de conformidade física e funcional ao Estado-Plataforma.

4.3.2 A estética da anti-selfie: do 3x4 arquivístico à verificação algorítmica

A exigência da captura facial na plataforma gov.br inaugura uma nova categoria de imagem técnica que pode ser definida como anti-selfie. Diferentemente da selfie disseminada nas redes sociais, marcada pela expressividade, pela estilização e pela busca de reconhecimento intersubjetivo, a imagem biométrica exigida pelo Estado não visa comunicar identidade, mas produzir legibilidade administrativa. Trata-se de uma imagem orientada por parâmetros rígidos de enquadramento, iluminação e nitidez, concebida não para circulação simbólica, mas para processamento algorítmico.

Essa estética atualiza, em chave digital, uma tradição longa da burocracia moderna, na qual a fotografia 3x4 ocupou papel central nos processos de identificação civil. Durante décadas, o rosto do cidadão integrou fichas administrativas, prontuários, dossiês funcionais e arquivos institucionais, funcionando como complemento visual de registros textuais e numéricos.

A fotografia 3x4 não tinha por finalidade representar o sujeito em sua singularidade, mas fixá-lo em um padrão reconhecível, estável e comparável, adequado às necessidades do arquivo.

A anti-selfie biométrica herda essa lógica arquivística, mas a radicaliza. Se a fotografia 3x4 era produzida uma única vez e permanecia relativamente estática no interior do arquivo, a imagem facial exigida pelo gov.br é reativada continuamente. O rosto deixa de ser apenas documento e passa a funcionar como chave operacional,

convocada a todo momento para validar acessos, destravar serviços, autorizar procedimentos e confirmar a própria existência administrativa do sujeito.

Do ponto de vista estético, o cidadão é instruído a apresentar-se sem acessórios, com expressão neutra, fundo uniforme e iluminação adequada. Qualquer traço de estilo, ornamento ou singularidade visual é tratado como ruído, isto é, como potencial obstáculo à leitura algorítmica.

A imagem não deve expressar o sujeito, mas reduzi-lo a um padrão legível, compatível com modelos estatísticos e bases interoperáveis. Essa transformação produz um efeito de estranhamento: o rosto exibido na tela não funciona como memória ou retrato, mas como instrução técnica. O cidadão não se vê para se reconhecer, mas para se confirmar perante a máquina. O gesto de encarar a lente não busca aprovação social; opera como declaração silenciosa de conformidade com os registros que o antecedem. Há, ainda, um deslocamento decisivo da responsabilidade pela produção da imagem. Na burocracia tradicional, a fotografia 3x4 era capturada por terceiros e inserida em uma cadeia institucional relativamente clara.

No regime da anti-selfie, o próprio cidadão assume a tarefa de produzir sua imagem conforme critérios técnicos estritos, ajustando enquadramento, luz e postura, repetindo capturas e corrigindo falhas até que o sistema reconheça sua face como válida. A imagem deixa de ser apenas arquivada e passa a ser avaliada continuamente. Essa passagem do arquivo estático à verificação permanente prepara o terreno para uma mutação mais profunda: a integração direta entre corpo e dispositivo como condição de existência administrativa. A imagem facial, antes elemento do dossiê, converte-se em interface ativa, exigindo do sujeito não apenas a oferta do rosto, mas a disponibilidade contínua de um aparato técnico capaz de capturá-lo, transmiti-lo e validá-lo segundo protocolos específicos. A anti-selfie deixa de ser, assim, apenas um problema estético ou documental e passa a configurar uma forma de acoplamento estrutural entre corpo e tecnologia, na qual a cidadania se torna dependente da correta mediação técnica do próprio organismo.

4.3.3 O ciborgue burocrático e a prótese de cidadania

Essa fusão obrigatória entre corpo e dispositivo digital permite retomar a figura do ciborgue não a partir de suas leituras celebratórias, mas pela chave crítica proposta por Peter E. S. Freund (2004) em *Civilised Bodies Redux: Seams in the*

Cyborg. Diferentemente das interpretações que enfatizam o ciborgue como extensão fluida da agência humana ou como imagem de hibridismo libertador, Freund desloca o foco para as costuras: os pontos de atrito, falha, desconforto e desajuste nos quais o corpo de carne e o dispositivo técnico não se encaixam perfeitamente. Essa inflexão é decisiva para esta dissertação, pois permite compreender que a relação entre cidadão e plataforma não se realiza como ampliação harmoniosa de capacidades, mas como acoplamento desigual, instável e permanentemente ameaçado pela falha.

No contexto do gov.br, o indivíduo constitui-se como um ciborgue burocrático: um sujeito acoplado de maneira compulsória a sensores, câmeras, aplicativos, sistemas operacionais, senhas, códigos temporários e protocolos de autenticação que mediam sua presença perante o Estado. A cidadania digital não se realiza apenas pela inscrição jurídica do sujeito, nem pela posse formal de documentos, mas pela capacidade prática de operar esse conjunto técnico. O corpo precisa estar associado a um aparelho funcional, conectado, atualizado e compatível com as exigências da plataforma. Sem esse acoplamento, o cidadão pode continuar existindo biologicamente e juridicamente, mas perde capacidade operacional de reconhecimento administrativo.

Esse acoplamento, contudo, está longe de ser liso ou transparente. A figura do ciborgue burocrático permite recuperar de modo mais direto a contribuição de Peter E. S. Freund sobre os remendos no ciborgue e o que ele denomina *technological habitus*. A leitura de Freund, embora pouco difundida no debate sociológico contemporâneo, possui a singularidade de tratar de modo sistemático os efeitos da incorporação tecnológica sobre o corpo e sobre as disposições práticas dos sujeitos. Em diálogo crítico com Norbert Elias, Freund propõe compreender o acoplamento entre corpo e máquina não como fusão lisa, homogênea ou emancipatória, mas como arranjo atravessado por costuras, fricções e desajustes, nos quais emergem cansaço, estresse, dor, ansiedade e sensação de despossessão do próprio corpo.

A noção de *technological habitus*, nesse sentido, é central para esta análise. Trata-se de um habitus orientado à vigilância de si, à antecipação de falhas técnicas e ao controle permanente do corpo diante de dispositivos que exigem precisão, estabilidade e docilidade. Diferentemente de uma simples extensão do habitus bourdieusiano, o conceito é mobilizado aqui para descrever um regime prático de

adaptação contínua do corpo às demandas técnicas de funcionamento. O sujeito precisa aprender a se comportar diante da máquina, não apenas no sentido abstrato de “saber usar tecnologia”, mas no sentido corporal de ajustar gestos, ritmos, posturas, expressões e expectativas aos critérios de funcionamento do aparato técnico.

O celular, nesse arranjo, atua como prótese de cidadania. Ele não é mero instrumento auxiliar, nem simples canal de acesso. Torna-se componente indispensável da própria existência administrativa. Por meio dele, o cidadão acessa documentos, confirma códigos, recebe notificações, valida identidade, executa prova de vida, consulta vínculos trabalhistas, assina documentos e comprova sua presença diante do Estado-Plataforma. A perda do aparelho, o defeito técnico, a incompatibilidade de sistema, a ausência de câmera adequada, a falha de atualização ou a restauração incompleta de um backup deixam de ser problemas privados de consumo tecnológico e passam a atingir diretamente a relação entre sujeito e cidadania. Sem a prótese, o corpo biológico permanece vivo, mas torna-se administrativamente inválido. O cidadão existe, mas não é reconhecido; está presente, mas não é legível.

É justamente nas interrupções desse acoplamento que emergem as costuras do ciborgue burocrático. Cada tentativa frustrada de reconhecimento facial, cada erro de validação, cada senha esquecida, cada código expirado, cada bloqueio de conta e cada exigência reiterada de prova de vida expõe o caráter conflitivo da relação corpo-máquina. Em vez de extensão tranquila da agência, o que se produz é fadiga, ansiedade, sobrecarga cognitiva e sensação de inadequação corporal. O corpo precisa ajustar iluminação, postura, expressão facial, distância da câmera, firmeza da mão e ritmo respiratório para satisfazer critérios técnicos que lhe são opacos. Quando a validação falha, não é o sistema que aparece imediatamente como insuficiente, mas o próprio sujeito, que tende a internalizar a responsabilidade pela rejeição algorítmica.

Em diálogo crítico com Norbert Elias, Freund permite compreender esse processo como uma forma contemporânea de civilização técnica do corpo. Assim como os processos civilizadores descritos por Elias produziram formas incorporadas de autocontrole, contenção dos gestos e vigilância sobre si, o ambiente digital impõe novas modalidades de disciplina corporal. No gov.br, esse *technological habitus* manifesta-se no aprendizado progressivo de como segurar o aparelho, como

posicionar o rosto diante da câmera, em que horários a rede “funciona melhor”, quais navegadores geram menos erros, quanto tempo é considerado “normal” esperar diante do ícone de carregamento e quais procedimentos devem ser repetidos antes de se admitir que a falha não é individual, mas sistêmica.

Trata-se de esquemas de percepção e ação que se sedimentam no corpo por meio de pequenas renúncias e acomodações cotidianas: apoiar o braço para evitar tremores durante a biometria, ajustar a iluminação do ambiente, afastar ou aproximar o rosto da câmera, reduzir o brilho da tela para evitar fadiga visual, silenciar a casa para não se distrair na digitação de códigos temporários, pedir ajuda a terceiros para recuperar senhas ou reinstalar aplicativos. Cada ajuste bem-sucedido reforça a norma técnica e apaga a fricção original, naturalizando como “modo correto de uso” aquilo que, inicialmente, foi vivenciado como obstáculo, constrangimento ou violência infraestrutural.

A consequência política desse processo é que a adaptação técnica passa a funcionar como critério silencioso de seleção. O *technological habitus* que se consolida em torno da plataforma não constitui um conjunto neutro de competências, mas um mecanismo de diferenciação social. Nem todos os corpos suportam da mesma forma as costuras do acoplamento corpo-máquina. Corpos envelhecidos, adoecidos, precarizados, racializados, com limitações motoras, com baixa familiaridade técnica ou dependentes de aparelhos defasados tendem a experimentar de maneira mais intensa as fricções que o discurso oficial da facilidade procura ocultar. A plataforma aparece como simples para quem já incorporou suas exigências; para os demais, ela se apresenta como sequência de provas, esperas, tentativas e recusas.

A figura do ciborgue burocrático, lida à luz de Freund, nomeia, portanto, um modo de existência marcado não pela fusão harmoniosa entre humano e máquina, mas por um acoplamento desigual, tenso e continuamente ameaçado pela falha. A cidadania deixa de residir apenas no estatuto jurídico e passa a depender da capacidade prática de manter-se tecnicamente plugado ao Estado-Plataforma. O cidadão contemporâneo não precisa apenas portar documentos ou preencher requisitos legais; precisa conservar a funcionalidade de sua prótese digital, administrar senhas, atualizar aplicativos, preservar dispositivos, corrigir falhas e adaptar o próprio corpo aos protocolos de autenticação. A gestão do corpo e da

infraestrutura tecnológica converte-se, assim, em condição cotidiana de reconhecimento e acesso a direitos.

4.4 A experiência do erro e o tempo kafkiano

A experiência do usuário na plataforma gov.br é recorrentemente atravessada pela falha. Quando a tela exibe mensagens em vermelho — “Dados divergentes”, “Erro 403”, “Não foi possível validar sua identidade” —, o afeto produzido não é o de um simples inconveniente técnico, mas o de rejeição institucional. O erro não se apresenta como um evento contingente, passageiro ou excepcional, mas como um veredito sumário: naquele instante, a cidadania operacional está suspensa. O sujeito continua existindo biologicamente, mas deixa de existir administrativamente; sua presença, para o Estado-Plataforma, é rebaixada à condição de irregular, pendente ou bloqueada.

Essa suspensão não opera apenas no plano funcional, mas no plano simbólico e afetivo. O erro comunica ao usuário que algo em sua identidade, ou na forma como ela foi performada, não corresponde aos critérios de legibilidade do sistema. Diferentemente da burocracia analógica, na qual a falha podia ser explicada, negociada ou ao menos atribuída a um agente identificável, o erro digital emerge como decisão sem autor. Não há balcão, não há funcionário, não há rosto responsável. A interface substitui a justificativa por mensagens lacônicas, e a opacidade da caixa preta algorítmica impede qualquer compreensão clara das causas reais da rejeição.

A experiência aproxima-se, assim, do universo kafkiano: uma sentença é proferida, mas o sujeito desconhece o processo, as regras e os critérios que a fundamentam. Nesse contexto, o erro deixa de ser percebido como um problema técnico isolado e passa a funcionar como um mecanismo disciplinar difuso. Ele interrompe o acesso, produz ansiedade e convoca o usuário a um processo reiterado de autocorreção: trocar de navegador, limpar cache, mudar de rede, reiniciar o aplicativo, refazer a biometria, revisar dados cadastrais. A falha é sistematicamente reinscrita como responsabilidade individual, como se a infraestrutura fosse intrinsecamente correta e apenas o cidadão estivesse em falta. O sistema não erra; o usuário erra. E, ao aceitar essa inversão como evidência

natural, o sujeito incorpora a lógica segundo a qual cabe a ele, e somente a ele, adaptar-se infinitamente ao aparelho. A repetição desse ciclo produz um efeito pedagógico negativo.

A cada tentativa frustrada, o cidadão aprende algo sobre os limites de sua própria legibilidade. Aprende que determinados dispositivos são mais aceitos que outros, que certos horários “funcionam melhor”, que um enquadramento mínimo do rosto pode significar aceitação ou rejeição. Aprende, sobretudo, que qualquer desvio, por menor que seja, pode resultar na suspensão de direitos. Instala-se, assim, uma vigilância de si mesmo, uma forma de autocensura técnica em que o sujeito tenta antecipar o que o sistema pode aceitar ou recusar. A docilização não se dá apenas pelo sucesso da autenticação, mas pela memória acumulada dos fracassos anteriores, que orienta, silenciosamente, os gestos futuros.

O medo da falha futura reorganiza práticas cotidianas. O acesso ao gov.br deixa de ser um ato neutro e passa a ser um momento de tensão, no qual o usuário mobiliza atenção máxima, silêncio, iluminação adequada, postura correta e tempo disponível.

A falha anterior permanece como memória corporal e cognitiva, moldando comportamentos futuros: escolhe-se o cômodo mais silencioso da casa, ajusta-se o horário para evitar “horário de pico”, prepara-se emocionalmente para o risco de novo bloqueio. Sob esse ângulo, o erro não é apenas um resultado indesejado, mas um operador central da docilização técnica: ele ensina, por repetição e desgaste, como o corpo e a atenção devem se comportar diante do Estado digital, produzindo sujeitos que se aproximam da interface já em posição de defesa, desculpa e antecipação de culpa.

4.4.1 A estética da espera e a inércia polar

O ícone de carregamento girando indefinidamente — o throbber — institui uma experiência temporal específica, marcada pela suspensão, pela incerteza e pela assimetria de informação. Diferentemente da fila física, que é visível, mensurável e socialmente compartilhada, a fila digital é opaca, silenciosa e potencialmente infinita. O cidadão não sabe se está sendo processado, ignorado, rejeitado ou simplesmente esquecido em uma fila lógica invisível. Ele apenas aguarda diante de uma tela que não oferece qualquer indicação inteligível do que ocorre “por trás” da interface. Na burocracia presencial, a espera é mediada por

sinais corporais e espaciais: o avanço da fila, o movimento dos atendentes, o som de um nome chamado, o relógio na parede. Mesmo quando longa e desgastante, essa espera possui uma materialidade reconhecível. No ambiente digital, ao contrário, a espera perde sua espacialidade e torna-se abstrata. O círculo que gira não informa progresso; não há posição na fila, nem previsão de término, nem garantia de que a tentativa atual não será simplesmente descartada por um timeout silencioso. A interface exige paciência, mas não oferece reciprocidade informacional.

Essa configuração produz o que Paul Virilio (2002) descreve como inércia polar: o sujeito está conectado à máxima velocidade técnica possível, mas permanece imobilizado, paralisado diante da decisão de um sistema remoto. A aceleração técnica, longe de diminuir a espera, a reconfigura. O tempo morto não desaparece; ele se internaliza. O cidadão permanece atento, imóvel, preso a uma interface que exige vigilância constante, mas não oferece qualquer garantia de resolução. A promessa de instantaneidade convive com uma temporalidade suspensa, na qual cada segundo parece potencialmente decisivo e, ao mesmo tempo, absolutamente improdutivo.

Essa espera não é neutra do ponto de vista afetivo e político. Ela produz ansiedade, autocontrole e submissão temporal. O usuário evita trocar de aplicativo, hesita em bloquear a tela, teme perder o “momento” da validação. A vida cotidiana é reorganizada em função do sistema: compromissos são adiados, tentativas são repetidas, procedimentos são reiniciados. O tempo do cidadão passa a gravitar em torno da disponibilidade da máquina, e não o contrário. A espera digital captura tempo de vida e o reintegra silenciosamente ao funcionamento da infraestrutura tecnoburocrática. Além disso, a espera reiterada educa o sujeito para a aceitação da opacidade. Ao longo de múltiplas tentativas, o cidadão aprende que não há muito a compreender, apenas a aguardar. Aprende que questionar não acelera o processo, que insistir é mais eficaz do que reclamar, que o sistema “funciona quando quer”. A espera, nesse sentido, atua como técnica de governo: não apenas bloqueia temporariamente o acesso a direitos, mas molda disposições subjetivas compatíveis com a lógica do Estado-Plataforma — paciência forçada, adaptação contínua e tolerância à ausência de explicação.

A estética da espera, materializada no throbber girando, converte-se assim em um signo central da experiência da cidadania digital. Ela simboliza a assimetria radical entre o cidadão que aguarda e o sistema que decide sem se mostrar. A

espera não é apenas um intervalo entre ações; ela é parte constitutiva do dispositivo de poder, funcionando como mecanismo silencioso de docilização técnica e de captura temporal, no qual o sujeito permanece suspenso, conectado e disponível, aguardando ser novamente reconhecido pelo arquivo que o representa.

4.4.2 O litígio silencioso e a porta da lei

A temporalidade suspensa descrita na experiência da espera digital remete diretamente à atmosfera kafkiana descrita em “O Processo” (2008) e, de forma ainda mais precisa, à parábola “Diante da Lei”, já mobilizada nesta dissertação. Aqui temos o camponês que aguarda diante de uma porta aberta, formalmente acessível, mas cuja travessia nunca se efetiva. A lei está ali, visível e prometida, mas permanece estruturalmente inacessível ao sujeito que espera. No contexto do Estado-Plataforma, essa parábola adquire uma atualização precisa: o algoritmo ocupa o lugar do porteiro, e o portal gov.br assume a função da porta da lei.

O portal apresenta-se como universal, inclusivo e permanentemente disponível. Todos podem tentar acessar; todos são convidados a entrar. No entanto, cada tentativa de travessia é condicionada por uma série de critérios invisíveis, codificados em rotinas técnicas que o cidadão não conhece, não controla e não pode interpelar diretamente. A porta está aberta, mas a passagem depende de decisões algorítmicas tomadas em um espaço inacessível à compreensão do usuário. A promessa de acesso convive, assim, com a recorrência do bloqueio.

Nesse arranjo, o cidadão encontra-se diante de um litígio peculiar: um conflito sem cena pública, sem contraditório e sem instância clara de recurso. Ele é tratado, a priori, como suspeito, sob a racionalidade da desconfiança permanente que estrutura a lógica de segurança Zero Trust já mencionada ao longo do capítulo. Cabe-lhe provar reiteradamente que é quem diz ser, contra um sistema programado para duvidar. A presunção não é de legitimidade, mas de risco. A identidade precisa ser constantemente reafirmada, nunca plenamente reconhecida. A cidadania assume, assim, a forma de um processo infinito. Não há sentença definitiva de reconhecimento; há apenas validações provisórias, sempre passíveis de revisão, expiração ou anulação. O sujeito não sabe por que foi barrado, nem o que exatamente precisa fazer para deixar de sê-lo. Recebe apenas mensagens genéricas como “tente novamente”, “verifique seus dados”, “não foi possível validar”, que não esclarecem a causa da rejeição nem oferecem critérios transparentes de

correção. O conflito não se resolve; ele se prolonga. Esse litígio silencioso desloca profundamente a relação entre indivíduo e Estado.

Na burocracia analógica, mesmo quando arbitrária ou violenta, a negativa envolvia algum grau de explicitação: um carimbo recusado, uma assinatura faltante, um funcionário que podia ser interpelado, ainda que de forma desigual. No regime algorítmico, a negativa perde rosto, linguagem e responsabilidade. Ela se manifesta como erro de sistema, como falha técnica ou como simples ausência de resposta. O poder decide sem falar, e o cidadão obedece sem compreender. A obediência, nesse contexto, não decorre da compreensão da norma, mas do medo da exclusão administrativa. O sujeito continua tentando não porque entende o que é exigido, mas porque sabe que a alternativa é a inoperância: sem acesso, não há benefício; sem validação, não há documento; sem reconhecimento, não há existência administrativa. A cada nova tentativa de mudar o dispositivo, ajustar a iluminação, repetir a biometria, trocar de rede, expressa-se menos uma escolha racional do que a esperança de que, desta vez, a porta se abra.

Desse modo, a cidadania digital converte-se em um estado permanente de expectativa. O cidadão permanece sempre “diante da lei”, raramente dentro dela. A lei não se apresenta como norma compreensível, mas como sistema probabilístico que pode ou não reconhecer o sujeito. A travessia nunca é garantida; ela é sempre contingente, reversível e opaca. O litígio não termina porque não há instância final de decisão, apenas a repetição indefinida do gesto de pedir entrada. O Estado-Plataforma, ao operar dessa forma, não dirime o conflito; ele o silencia. A política não desaparece, mas é absorvida pela técnica. O cidadão deixa de confrontar normas e passa a confrontar interfaces. A luta por direitos é substituída pela tentativa de coincidir com os parâmetros do sistema. A porta da lei continua aberta, mas apenas para aqueles que conseguem, por sucessivas tentativas, tornar-se legíveis à lógica invisível que a governa.

4.5 A invisibilidade técnica e a necropolítica digital: o racismo algorítmico

A fenomenologia da coerção digital atinge seu ponto mais crítico na funcionalidade da prova de vida exigida de aposentados e pensionistas do INSS, incidindo também sobre benefícios assistenciais como o BPC/LOAS. Nesse dispositivo, a tecnologia toca a dimensão mais elementar da existência: a gestão da

sobrevivência material. Corpos envelhecidos, adoecidos ou com mobilidade reduzida são convocados a performar vitalidade diante de sensores ópticos nem sempre calibrados para reconhecê-los, em condições de iluminação e conectividade frequentemente precárias. O que aparece, na superfície, como simples procedimento de confirmação periódica converte-se, para muitos, em obstáculo dramático ao recebimento de uma renda mínima, reorganizando o cotidiano em torno da necessidade de provar, repetidas vezes, que ainda se está vivo para o Estado. A prova de vida digital não opera como um rito administrativo neutro. Ela redefine o estatuto da própria vida civil ao submeter a continuidade do benefício à capacidade técnica do corpo de se tornar legível a um sistema automatizado. Diferentemente da burocracia presencial, na qual a existência do sujeito era presumida até prova em contrário, o regime algorítmico inverte a lógica: estar vivo passa a ser uma informação que precisa ser constantemente validada.

A vida não é mais um dado evidente; é uma hipótese que deve ser confirmada ciclicamente por meio de performances técnicas bem-sucedidas. A falha, nesse contexto, não produz apenas atraso ou inconveniente, mas ameaça direta à reprodução material da existência. Nesse ponto, a análise deve transcender a noção de “erro técnico” para enfrentar a questão estrutural do racismo algorítmico e de outros vieses sistêmicos incorporados aos dispositivos de reconhecimento facial.

Como demonstra Tarcízio Silva (2022), sistemas de visão computacional são treinados a partir de bancos de dados historicamente marcados por assimetrias raciais, etárias e corporais, nos quais predominam rostos brancos, jovens e normativos. O resultado não é apenas uma imprecisão estatística abstrata, mas a produção sistemática de taxas de erro mais elevadas para rostos negros, indígenas, envelhecidos ou fora dos padrões hegemônicos de aparência.

No contexto do gov.br, essa assimetria não permanece confinada ao domínio técnico. Ela se traduz diretamente em bloqueios de benefício, atrasos prolongados em pagamentos e exigência de deslocamentos presenciais que penalizam, com maior intensidade, aqueles que já se encontram em situação de vulnerabilidade socioeconômica. O erro algorítmico, longe de ser aleatório, recai de maneira recorrente sobre os mesmos corpos, reiterando tecnicamente desigualdades historicamente construídas. O que se apresenta como falha pontual do sistema opera, na prática, como mecanismo de filtragem social, no qual determinados sujeitos enfrentam uma probabilidade estruturalmente maior de exclusão

administrativa. A dificuldade do gov.br em reconhecer rostos negros é sintoma do que Joy Buolamwini (2018) denomina olhar codificado (coded gaze). Trata-se de um regime de visão técnica no qual sensores, algoritmos e modelos de classificação reproduzem padrões raciais naturalizados como universais. Para o usuário negro, isso produz uma experiência específica de invisibilidade técnica: o rosto está presente, enquadrado e iluminado, mas não é reconhecido como válido pelo sistema. A mensagem recorrente de “não foi possível validar sua biometria” carrega, assim, uma dimensão racializada de não reconhecimento, na qual a falha técnica se articula à história social de negação de legibilidade desses corpos.

Nesse processo, o cidadão transforma-se em técnico de iluminação de si mesmo. É coagido a realizar ajustes humilhantes e improvisados para tentar adequar o próprio corpo às expectativas do sensor: aproximar-se de janelas, acender múltiplas luzes, mudar de cômodo, improvisar fontes de iluminação com outros aparelhos, retirar acessórios, ajustar ângulos e repetir capturas exaustivamente. Configura-se, desse modo, a imposição tecnológica da branquitude como padrão normativo implícito. A interface não exige explicitamente que o usuário seja branco, mas pressupõe, em sua calibração técnica, um certo tipo de pele, contraste e textura facial como referência silenciosa de normalidade. O corpo negro é interpelado a adaptar-se a esse padrão inalcançável, vivendo a biometria como experiência reiterada de inadequação.

Não basta existir; é preciso tornar-se tecnicamente compatível com aquilo que o sistema reconhece como humano legível.

O olhar codificado inscreve, na materialidade da câmera e do algoritmo, uma hierarquia racial que se manifesta sob a forma de falhas recorrentes, tempo adicional de espera, frustração acumulada e risco permanente de suspensão de direitos. A desigualdade racial é, assim, traduzida em linguagem técnica, operando sob a aparência de neutralidade e eficiência.

Essa dinâmica exemplifica o que Ruha Benjamin (2019) conceitua como New Jim Code: a reedição da discriminação racial por meio de tecnologias que se apresentam como objetivas, racionais e imparciais. Em vez de barreiras explícitas, surgem métricas de acurácia, protocolos de segurança e sistemas automatizados que reproduzem desigualdades históricas enquanto se blindam contra a crítica política sob o argumento da técnica.

No Brasil, esse fenômeno deve ser compreendido à luz do racismo estrutural, conforme analisado por Silvio Almeida (2019): o problema não são desvios isolados, mas um arranjo institucional no qual tecnologias, políticas públicas e desigualdades sociais convergem para produzir efeitos sistematicamente mais gravosos sobre a população negra. Ao instituir o gov.br como via central de acesso a direitos sem garantir a equidade algorítmica, o Estado impõe uma dupla penalização à população negra e pobre. De um lado, limitações infraestruturais — dispositivos antigos, conexões instáveis, ambientes domésticos precários — dificultam a realização da biometria. De outro, o viés algorítmico dificulta o reconhecimento desses corpos mesmo quando o procedimento é corretamente executado. A travessia pela porta digital da cidadania exige, assim, mais tempo, mais tentativas, mais deslocamentos e, frequentemente, a mediação de terceiros. O erro algorítmico funciona como atualização tecnoburocrática de antigas formas de filtragem racial do acesso a políticas públicas. Quando a falha persiste e o benefício é bloqueado, o racismo algorítmico transborda para o que pode ser caracterizado como uma necropolítica digital. Inspirando-se em Achille Mbembe (2018), trata-se aqui de um regime no qual o poder decide, não diretamente sobre a morte biológica, mas sobre as condições materiais de possibilidade da vida. Se o algoritmo não reconhece o rosto, o sujeito torna-se administrativamente morto: um CPF suspenso, uma identidade considerada insegura, um corpo cuja existência não pode ser confirmada pelo sistema. O bloqueio da renda de subsistência não ameaça fisicamente o indivíduo, mas compromete profundamente sua reprodução social, expondo-o à insegurança alimentar, ao endividamento e à dependência forçada de terceiros. O gov.br opera, nesse cenário, como um tribunal biopolítico automatizado, no qual decisões vitais são tomadas sem rosto, sem linguagem jurídica clara e sem instância efetiva de contestação. A negativa não se apresenta como sentença, mas como erro, pendência ou interrupção silenciosa do pagamento. A fronteira entre continuar vivendo com dignidade e sobreviver em estado de precariedade extrema passa a ser mediada por dispositivos que carregam, em sua história técnica, os traços do olhar branco normativo e das desigualdades materiais de acesso à tecnologia.

A necropolítica digital manifesta-se, assim, como regime no qual certos corpos são mais facilmente reconhecidos, protegidos e reinscritos na vida institucional, enquanto outros são sistematicamente expostos ao risco de morte administrativa. O que se observa não é exceção ou mau funcionamento do sistema,

mas efeito estrutural de uma arquitetura que exige reconhecimento contínuo sem garantir condições equitativas de legibilidade. A vida, nesse regime, depende da capacidade de ser visto pela máquina. E quando a máquina não vê, o Estado deixa de reconhecer não apenas o rosto, mas o direito de continuar existindo administrativamente.

4.5.1 O “olhar codificado” e a branquitude normativa

A dificuldade do gov.br em reconhecer rostos negros não pode ser compreendida como anomalia isolada ou falha circunstancial do sistema⁶, mas como manifestação localizada de um problema amplamente documentado na literatura internacional sobre reconhecimento facial. Trata-se do que Joy Buolamwini (2018) denomina olhar codificado (coded gaze): a incorporação, nos sistemas de visão computacional, de vieses raciais e demográficos oriundos dos conjuntos de dados utilizados em seu treinamento. Esses bancos de dados, historicamente compostos majoritariamente por faces brancas, jovens e masculinas, produzem algoritmos cuja acurácia é distribuída de forma desigual entre diferentes grupos populacionais.

Estudos empíricos conduzidos por Buolamwini e Gebru, no âmbito do projeto Gender Shades, demonstraram que sistemas comerciais amplamente utilizados apresentavam taxas de erro residuais para homens brancos, mas índices substancialmente mais elevados para mulheres negras, chegando a diferenças de dezenas de pontos percentuais (BUOLAMWINI; GEBRU, 2018). Pesquisas subsequentes realizadas pelo National Institute of Standards and Technology (NIST), órgão técnico de referência internacional, confirmaram que algoritmos de reconhecimento facial tendem a apresentar desempenho inferior para pessoas negras, indígenas, idosas e pertencentes a outros grupos racializados ou fora dos padrões normativos de aparência (GROTHER; NGAN; HANAOKA, 2019). Esses

6 Importa ressaltar que esta análise não afirma a realização de auditoria técnica independente específica sobre os algoritmos de reconhecimento facial empregados na plataforma gov.br, cujos modelos, bases de treinamento e métricas de desempenho não são publicamente transparentes. A argumentação desenvolvida fundamenta-se, portanto, em evidências consolidadas da literatura internacional sobre vieses raciais em sistemas de visão computacional (BUOLAMWINI; GEBRU, 2018; GROTHER; NGAN; HANAOKA, 2019), bem como na plausibilidade estrutural da reprodução desses vieses em contextos institucionais que adotam tecnologias similares sem mecanismos explícitos de mitigação. Trata-se, assim, de uma inferência crítica sociotécnica, ancorada em resultados empíricos amplamente documentados, e não de imputação pontual de intenção discriminatória ao sistema analisado.

resultados não indicam mau uso da tecnologia, mas um viés estrutural inscrito em sua própria arquitetura técnica.

No contexto do gov.br, a adoção desse tipo de tecnologia como requisito de acesso a serviços e benefícios públicos não é acompanhada de mecanismos robustos de mitigação desses vieses, nem de reconhecimento explícito de seus efeitos desiguais. A assimetria algorítmica deixa, assim, de ser um problema estatístico abstrato e se converte em obstáculo concreto à cidadania.

A falha recorrente no reconhecimento biométrico não se distribui de forma aleatória: ela recai com maior frequência sobre corpos historicamente marginalizados, produzindo bloqueios administrativos, atrasos no recebimento de benefícios e exigência de deslocamentos presenciais que penalizam sujeitos já situados em condições de vulnerabilidade social.

É nesse sentido que a experiência do usuário negro pode ser descrita como uma fenomenologia da invisibilidade técnica. O rosto existe, está enquadrado e cumpre rigorosamente as instruções fornecidas pela interface, mas permanece, para o algoritmo, como ruído, sombra ou dado inconclusivo. Cada mensagem de “não foi possível validar sua biometria” carrega, assim, uma dimensão racializada de não reconhecimento, na qual a ilegibilidade técnica coincide com processos históricos de exclusão social e institucional.

O cidadão transforma-se, então, em verdadeiro “técnico de iluminação de si mesmo”, coagido a realizar sucessivos ajustes corporais e ambientais para tornar-se legível à máquina: aproximar-se de janelas, acender luzes adicionais, improvisar fontes de iluminação com outros dispositivos, mudar de cômodo, retirar acessórios, repetir capturas.

Essas práticas, longe de constituírem exceções pontuais, configuram um repertório cotidiano de adaptações forçadas que expõem a imposição implícita da branquitude como padrão normativo de reconhecimento. A interface não exige explicitamente que o usuário seja branco, mas pressupõe, em sua calibração técnica, um determinado tipo de pele, contraste e textura facial como referência universal. O corpo negro é, assim, interpelado a adaptar-se a um padrão técnico que não foi concebido para reconhecê-lo plenamente. A biometria facial passa a ser vivida como experiência reiterada de inadequação: não basta ser quem se é; é preciso aproximar-se, tecnicamente, daquilo que o sensor considera normal. O olhar codificado inscreve, na materialidade da câmera e nos critérios invisíveis do

algoritmo, uma hierarquia racial que se manifesta sob a forma de falha recorrente, tempo adicional de espera, frustração acumulada e risco permanente de suspensão de direitos. Nesse enquadramento, o “erro” algorítmico deixa de ser interpretado como contingência técnica e passa a operar como mecanismo de reprodução de desigualdades.

A tecnologia não cria o racismo, mas o atualiza e o redistribui sob a forma de procedimentos aparentemente neutros. Ao condicionar o acesso à cidadania digital à capacidade de ser reconhecido por sistemas estruturalmente enviesados, o Estado-Plataforma converte desigualdades históricas em obstáculos técnicos, transformando a invisibilidade social em invisibilidade computacional.

4.5.2 O “New Jim Code” e o racismo estrutural

Essa dinâmica exemplifica com precisão o que Ruha Benjamin (2019) denomina New Jim Code: a reedição de regimes de discriminação racial por meio de tecnologias apresentadas como neutras, eficientes e racionais. Diferentemente das formas clássicas de segregação explícita — leis raciais, placas de exclusão, barreiras institucionais abertas —, o New Jim Code opera por meio de infraestruturas técnicas, modelos estatísticos e protocolos automatizados que deslocam a discriminação do plano normativo visível para o plano operacional invisível. A desigualdade não desaparece; ela é recodificada. Nesse regime, o racismo não se manifesta como intenção declarada, mas como efeito sistêmico. Métricas de acurácia, parâmetros de segurança, critérios de risco e rotinas algorítmicas produzem resultados desiguais ao mesmo tempo em que se blindam contra contestação política, escudando-se na linguagem da objetividade técnica. O algoritmo “apenas calcula”; o sistema “apenas valida”; a plataforma “apenas aplica protocolos”. O resultado é um dispositivo que discrimina sem assumir responsabilidade, reproduz hierarquias raciais sem jamais nomeá-las. No contexto brasileiro, essa dinâmica deve ser lida à luz do conceito de racismo estrutural, tal como formulado por Silvio Almeida (2019). Falhas isoladas, desvios pontuais ou má implementação de uma tecnologia em tese neutra não explicam o fenômeno: trata-se de um arranjo histórico no qual Estado, mercado, ciência e técnica operam de forma articulada para produzir efeitos sistematicamente mais gravosos sobre a população negra.

A tecnologia, nesse cenário, não corrige a estrutura; ela a opera. Ao instituir o gov.br como via central, quase exclusiva, de acesso a direitos sociais, previdenciários e assistenciais, sem garantir mecanismos robustos de equidade algorítmica, o Estado brasileiro impõe uma dupla penalização aos grupos historicamente marginalizados. De um lado, persistem as desigualdades infraestruturais: dispositivos antigos ou compartilhados, conexões instáveis, planos de dados limitados, ambientes domésticos inadequados para captura biométrica. De outro, atua o viés algorítmico propriamente dito, que dificulta o reconhecimento facial de corpos negros, envelhecidos ou fora dos padrões normativos de aparência. Esses dois vetores não se somam de forma linear; eles se reforçam mutuamente. A precariedade material amplifica o erro algorítmico, e o erro algorítmico intensifica os efeitos da precariedade. O resultado é que, para a população negra e pobre, a travessia pela porta digital da cidadania exige mais tempo, mais tentativas, mais paciência e mais recursos indiretos. Onde alguns usuários realizam um acesso fluido e silencioso, outros enfrentam ciclos reiterados de falha, espera, reinício e bloqueio. A consequência prática é a produção de uma cidadania diferencialmente onerosa. Para cada acesso bem-sucedido de um usuário branco, com aparelho recente, boa iluminação e conexão estável, há múltiplas tentativas frustradas de quem precisa se deslocar até uma lotérica, recorrer a familiares, pedir ajuda a vizinhos ou pagar por serviços informais de intermediação digital. O direito não é negado formalmente, mas torna-se progressivamente mais difícil de exercer, até o ponto em que o custo prático do acesso funciona como barreira seletiva. O “erro” algorítmico, nesse contexto, não pode ser tratado como contingência técnica. Ele opera como mecanismo contemporâneo de filtragem racial do acesso a direitos, atualizando, em chave tecnoburocrática, formas históricas de exclusão.

Não se impede explicitamente que certos corpos acessem políticas públicas; cria-se um regime no qual esses corpos falham mais, esperam mais, se deslocam mais e desistem com maior frequência. Quem já estava à margem é empurrado ainda mais para fora, agora não por decretos visíveis, mas por mensagens de erro, status “pendente” e validações recusadas.

O New Jim Code, tal como se manifesta no gov.br, não é um desvio do projeto de digitalização do Estado, mas um de seus efeitos estruturais não assumidos.

Ao converter desigualdades raciais históricas em obstáculos técnicos naturalizados, o Estado-Plataforma transforma o racismo em problema de “uso correto da tecnologia”, deslocando a responsabilidade da infraestrutura para o indivíduo.

A exclusão deixa de ser nomeada como injustiça e passa a ser vivida como incapacidade técnica, falha pessoal ou azar operacional.

A crítica sociológica é incontornável: a promessa de neutralidade técnica não apenas falha em corrigir desigualdades raciais, como oferece um novo vocabulário para legitimá-las. O racismo não desaparece na digitalização da cidadania; ele se reorganiza, se automatiza e se protege sob a aparência de eficiência, segurança e inovação.

4.5.3 Necropolítica digital: a morte administrativa

Quando a falha técnica deixa de ser episódica e se torna persistente, o racismo algorítmico transborda para um regime que pode ser compreendido como necropolítica digital, em diálogo crítico com a formulação de Achille Mbembe (2018). Se, na necropolítica clássica, o poder soberano define quem pode viver e quem deve morrer, no contexto do Estado-Plataforma o poder passa a definir quem pode continuar existindo administrativamente e quem será progressivamente excluído da economia da vida social.

A morte aqui não é biológica, mas administrativa, produzida pela suspensão do reconhecimento técnico que sustenta o acesso a direitos básicos. Quando o algoritmo não reconhece o rosto, o sujeito é convertido em um corpo em dúvida, um CPF instável, uma identidade considerada insegura ou inconclusiva. A falha biométrica não é apenas um obstáculo técnico: ela desencadeia efeitos materiais imediatos. O bloqueio de aposentadorias, pensões e benefícios assistenciais — como o BPC/LOAS — compromete as condições mínimas de reprodução social de indivíduos que dependem integralmente dessa renda para sobreviver.

A vida prossegue, mas sob a forma de uma existência precarizada, exposta a atrasos, endividamento compulsório, insegurança alimentar e rupturas de vínculos sociais mediadas por obrigações financeiras. O que emerge dessa dinâmica é que a prova de vida digital opera como um dispositivo de seleção biopolítica (FOUCAULT, 2008a), no qual a continuidade da vida econômica e social depende da capacidade de ser reconhecido por uma infraestrutura técnica específica.

A prova de vida autoriza — ou nega — a permanência desse corpo na esfera da proteção estatal. A vida que não é reconhecida tecnicamente torna-se vida suspensa, vida em espera, vida condicional. O gov.br passa a operar, nesse cenário, como um tribunal biopolítico automatizado, no qual decisões fundamentais são tomadas sem audiência, sem contraditório e sem instância clara de responsabilização.

A negativa não assume a forma de sentença jurídica explícita, mas de mensagens genéricas: “não foi possível validar”, “benefício suspenso”, “status pendente”, que ocultam os critérios reais da decisão. O poder não se manifesta como comando, mas como interrupção silenciosa de fluxos vitais.

A decisão sobre quem passa ou não pela prova de vida digital e, portanto, sobre quem continua ou não a receber recursos essenciais é mediada por dispositivos que carregam, em sua arquitetura histórica, tanto os vieses do olhar branco normativo quanto as desigualdades materiais de acesso à tecnologia. Corpos negros, envelhecidos, adoecidos ou precarizados são mais frequentemente expostos ao risco de falha, e, conseqüentemente, ao risco de suspensão administrativa da vida social. A necropolítica digital não atua de forma homogênea; ela distribui diferentemente a exposição à morte administrativa.

Essa forma de poder é particularmente perversa porque não se apresenta como violência. Não há agente identificável, não há ameaça explícita, não há decisão enunciada em linguagem jurídica clara. O bloqueio ocorre como efeito colateral de um procedimento técnico que “precisa ser cumprido”.

A exclusão não é decretada; ela é produzida por invisibilidade técnica programada. O sujeito não é declarado indigno; ele simplesmente deixa de ser reconhecido como válido. A fronteira entre viver e sobreviver desloca-se, assim, para um limiar técnico cada vez mais estreito: a capacidade de ser reconhecido, repetidas vezes, por uma máquina. A cada ciclo de prova de vida, a existência administrativa precisa ser reconfirmada. O direito deixa de ser condição estável e transforma-se em estado provisório, sempre sujeito à revogação automática. A cidadania passa a depender menos do estatuto jurídico e mais da legibilidade algorítmica contínua do corpo.

Nesse regime, a necropolítica não elimina diretamente; ela deixa morrer por suspensão, por atraso, por exaustão, por falha reiterada. A morte administrativa não

é um evento súbito, mas um processo gradual de desintegração das condições materiais de existência.

O Estado-Plataforma não executa; ele desativa. Não condena; desconecta. A violência não está no gesto final, mas na normalização de um sistema em que certos corpos precisam provar incessantemente que merecem continuar existindo dentro da ordem administrativa.

A necropolítica digital, portanto, não é um desvio ético da digitalização do Estado, mas um de seus efeitos estruturais quando a racionalidade tecnoburocrática se combina com desigualdades raciais, etárias e socioeconômicas historicamente sedimentadas. O direito à vida digna passa a depender da capacidade técnica de um corpo ser reconhecido por sistemas que não foram desenhados para reconhecê-lo plenamente. A digitalização da cidadania revela, aí, seu limite mais radical: quando a falha técnica se converte em critério silencioso de quem pode continuar vivendo administrativamente.

4.6 Pedagogia tecnoburocrática: manuais, tutoriais e campanhas

A consolidação do gov.br como infraestrutura obrigatória de acesso à cidadania é acompanhada por um esforço sistemático de produção de materiais didáticos, tutoriais e campanhas destinados a ensinar o cidadão a usar corretamente a plataforma. Vídeos explicativos, guias passo a passo, infográficos e seções de perguntas frequentes detalham como criar a conta, elevar o nível de confiabilidade, realizar a prova de vida digital, autorizar compartilhamentos de dados e solucionar problemas recorrentes de acesso.

Em termos formais, esses materiais se apresentam como instrumentos de apoio ao usuário; em termos analíticos, operam como dispositivos de pedagogia tecnoburocrática, voltados à formação de disposições técnicas e corporais indispensáveis para que o sujeito se torne legível aos sistemas.

Embora esses materiais sejam produzidos institucionalmente, a experiência concreta do uso revela que grande parte dessa pedagogia é complementada — e, em muitos casos, substituída — por circuitos informais de aprendizagem alojados em plataformas digitais e redes sociais, para onde se desloca a mediação prática dos erros, das falhas e das exigências performativas impostas pela interface. Nessa pedagogia, a interface é apresentada como evidência neutra e os protocolos são

naturalizados como etapas necessárias de um processo que “precisa ser seguido até o fim”. As instruções enfatizam a correção dos gestos — aproximar o rosto, alinhar-se à moldura, girar a cabeça, manter o documento imóvel diante da câmera — e a disciplina no cumprimento das etapas — preencher todos os campos, aceitar termos, confirmar códigos em tempo limitado, repetir capturas quando solicitado. A fluidez da interação é convertida em responsabilidade do usuário, continuamente interpelado a melhorar sua conexão, atualizar o aplicativo, ajustar o enquadramento do rosto, revisar a digitação dos dados e reiterar os ritos de validação sempre que o sistema assim exigir.

Dificuldades de ordem estrutural, como intermitência de conectividade, limitações de dispositivos, falhas de interoperabilidade ou instabilidades da própria plataforma, tendem a ser recodificadas como problemas individuais de atenção, aprendizado ou inadequação técnica. A falha deixa de ser percebida como evento sistêmico e passa a ser vivida como insuficiência do próprio usuário, reforçando a internalização de uma lógica segundo a qual cabe ao cidadão adaptar-se continuamente às exigências do sistema.

Os materiais pedagógicos funcionam, assim, como mecanismos de incorporação de um *habitus* digital específico. Mais do que informar, eles moldam expectativas de conduta, definem implicitamente o que conta como um “bom usuário” da plataforma e contribuem para naturalizar a ideia de que a cidadania digital depende da capacidade individual de operar interfaces, gerenciar credenciais e cumprir protocolos técnicos sem mediação humana.

Ao instruir o sujeito a reorganizar seu cotidiano em torno de senhas, atualizações, notificações e provas de vida, a pedagogia tecnoburocrática reforça a concepção de que a cidadania se exerce, antes de tudo, como competência técnica. Tal enquadramento revela que o trabalho educativo em torno do gov.br não constitui um simples complemento comunicacional da plataforma, mas integra o próprio funcionamento do dispositivo.

Ao ensinar o cidadão a performar corretamente os ritos algorítmicos, o Estado-Plataforma não apenas produz usuários mais aptos, mas forma sujeitos progressivamente ajustados às exigências de uma cidadania mediada por infraestrutura, na qual o aprendizado técnico se converte em condição prática de reconhecimento administrativo.

4.7 O rastro e a vigilância distribuída: o “duplo de dados”

Para aqueles que logram êxito na validação biométrica e no acesso regular à plataforma, a experiência da cidadania digital não se encerra no reconhecimento bem-sucedido. Ao contrário, esse reconhecimento inaugura uma fenomenologia específica: a do rastro contínuo. Cada login, cada autenticação, cada prova de vida, cada autorização concedida alimenta um arquivo integrado, cumulativo e persistente, que passa a anteceder o sujeito em suas interações com o Estado.

A cidadania deixa de ser um evento pontual e passa a operar como processo permanente de produção de rastros. Nesse regime, o cidadão não apenas utiliza serviços públicos digitais: ele os sustenta por meio da geração incessante de dados.

A cada gesto técnico corretamente executado, uma nova inscrição é adicionada à sua biografia administrativa. O rastro não funciona como simples registro passivo, mas como condição ativa de reconhecimento. Estar em dia com o Estado passa a significar manter coerência estatística entre bases interoperáveis, garantindo que o conjunto de dados que representa o sujeito permaneça sincronizado, atualizado e livre de incongruências.

A experiência vivida dessa condição é marcada por uma mudança sensível na relação com a própria existência administrativa. O cidadão aprende que sua presença institucional não depende mais apenas de sua condição jurídica ou material, mas da consistência técnica de seu rastro digital. Pequenos desvios — um dado não atualizado, uma falha de autenticação, um acesso interrompido — adquirem peso desproporcional, pois podem comprometer a legibilidade do duplo de dados que o representa.

A vida civil passa a ser vivida sob a pressão silenciosa da coerência algorítmica. A cidadania, nesse contexto, deixa de ser apenas um estatuto jurídico abstrato e se transforma em um fluxo contínuo de metadados. O que importa administrativamente não é o corpo situado, com sua história, suas contingências e suas necessidades, mas a estabilidade estatística do conjunto de registros que o substitui nas decisões do sistema. A realidade vivida passa a ser mediada, e frequentemente subordinada, à verdade do arquivo digital. Essa vigilância não se concentra em um único ponto de observação, nem se manifesta como controle ostensivo. Ela é distribuída, fragmentada e integrada por meio de bases que se comunicam silenciosamente. Consultas de benefícios, emissões de documentos,

registros trabalhistas, dados previdenciários, históricos de acesso e autorizações concedidas formam um tecido denso de informações que acompanha o sujeito ao longo do tempo. O rastro deixa de ser subproduto da interação para tornar-se matéria-prima da governança digital. Do ponto de vista fenomenológico, isso produz uma experiência paradoxal: quanto mais fluida parece a interface, mais densa se torna a camada de vigilância que opera abaixo dela.

O cidadão não percebe diretamente o acúmulo de dados, mas sente seus efeitos na forma de bloqueios, exigências adicionais, provas reiteradas de identidade e revalidações periódicas. O rastro funciona como um mecanismo de antecipação: ele projeta expectativas sobre o comportamento do sujeito e condiciona o modo como o sistema responderá a ele no futuro.

Nesse regime, o duplo de dados passa a gozar de primazia ontológica. É com ele e não com o corpo presente que o Estado interage prioritariamente. Ocorre, assim, uma inversão profunda: o corpo vivido torna-se secundário em relação à sua representação técnica. Se o sistema registra que a prova de vida não foi concluída, pouco importa o esforço efetivamente realizado pelo sujeito; a decisão administrativa seguirá a lógica do dado, não a narrativa da experiência. Essa inversão redefine a própria noção de erro. Uma falha técnica não é mais interpretada como contingência do sistema, mas como incoerência do rastro. O cidadão passa a ser responsável por garantir a continuidade e a consistência de sua própria representação algorítmica, assumindo o ônus de corrigir discrepâncias que não controla plenamente. A vigilância distribuída opera, assim, não apenas como mecanismo de observação, mas como forma de responsabilização assimétrica.

A fenomenologia do rastro revela, portanto, uma transformação decisiva na forma de exercício da cidadania. O reconhecimento deixa de ser um ato político ou jurídico e passa a ser um efeito técnico, produzido pela compatibilidade entre registros, scores, selos e históricos de acesso. A vida administrativa se converte em gestão permanente de dados, e o cidadão aprende que existir, no interior do Estado-Plataforma, significa manter-se continuamente legível, rastreável e estatisticamente coerente.

4.7.1 Do indivíduo ao “dividual”: o fim da resistência bartlebyana

Essa dinâmica atualiza de maneira precisa o diagnóstico de Gilles Deleuze (2013) sobre a transição das sociedades disciplinares para as sociedades de

controle. Nas antigas repartições, o poder se exercia por meio de arquiteturas de confinamento bem delimitadas: o muro, o balcão, o guichê, a ficha de papel, o horário fixo. O controle era localizado, espacializado e, sobretudo, encarnado em figuras humanas — o chefe, o funcionário, o escrivão. Paradoxalmente, essa materialidade do poder abria brechas para formas mínimas de resistência, gestos microscópicos de não cooperação que ainda se inscreviam como ação política. Se, anteriormente, *Bartleby* permitia pensar a recusa mínima na burocracia clássica, no gov.br essa possibilidade é estruturalmente anulada. O célebre “I would prefer not to” não é uma rebelião frontal nem uma negação ruidosa da ordem, mas uma recusa calma, reiterada, que desorganiza o funcionamento do escritório justamente por não se deixar traduzir em insubordinação explícita. *Bartleby* não confronta; ele esvazia. Sua resistência opera por suspensão, instaurando uma zona de indeterminação no coração da racionalidade burocrática. Havia ali um interlocutor a ser desconcertado, um pedido a ser recusado, um conflito que se dava no espaço visível da relação entre corpos.

No ecossistema do gov.br, essa possibilidade desaparece. A resistência bartlebyana torna-se tecnicamente inviável porque o controle não é mais exercido por sujeitos, mas por protocolos. Não há chefe a ser interpelado, não há funcionário a ser constrangido pelo silêncio, não há cena pública onde a recusa possa adquirir sentido político. O poder opera de forma distribuída, contínua e automática, inscrito na própria infraestrutura da interface. A tentativa de dizer “prefiro não” à biometria facial, à atualização cadastral ou ao compartilhamento de dados não produz conflito: ela apenas bloqueia o fluxo. O botão “Avançar” permanece inoperante. A recusa deixa de ser linguagem e passa a ser erro de input. Não realizar a ação exigida não é interpretado como decisão, mas como falha, ausência ou incompletude. O sistema não registra a recusa como gesto; registra-a como dado faltante. O sujeito não aparece como resistente, mas como “pendente”, “irregular”, “não validado”. A política da recusa é reabsorvida como disfunção técnica. Não comparecer, não atualizar, não autenticar-se não produz escândalo nem impasse — apenas exclusão silenciosa.

Diante da interface, não existe o “prefiro não” enquanto enunciação possível. Existe apenas o “não consigo” — e sua consequência imediata é a suspensão do acesso. A recusa, que em *Bartleby* produzia um curto-circuito na lógica do escritório, converte-se, no Estado-Plataforma, em gesto autodestrutivo do ponto de vista da

cidadania. Quem não coopera não interrompe o sistema; é interrompido por ele. O controle não precisa reagir à resistência, porque ela já foi previamente neutralizada pela arquitetura técnica. A figura do “dividual”, proposta por Deleuze, substitui definitivamente o indivíduo moderno. O sujeito deixa de ser uma unidade jurídica dotada de vontade e passa a existir como conjunto fragmentado de dados: CPF, senha, token, biometria, logs de acesso, históricos de validação. A presença administrativamente eficaz não é mais garantida pela identidade civil, mas pela adesão bem-sucedida e contínua aos protocolos do sistema. O dividual não resiste; ele autentica ou falha. Não protesta; expira. A possibilidade de dizer “prefiro não” é, assim, convertida em simples opção por não existir administrativamente. A recusa não é proibida — ela é tornada inútil.

O sistema não pune quem se recusa; apenas deixa de reconhecê-lo. Trata-se de uma forma sofisticada de neutralização da resistência: não pela repressão, mas pela irrelevância técnica. O gesto político é desativado antes mesmo de poder ser formulado. Nesse regime, a obediência não precisa ser imposta: ela se apresenta como condição prática de existência. Cooperar não é virtude cívica, mas requisito operacional. Resistir não é crime, mas suicídio administrativo.

O fim da resistência bartlebyana marca, assim, uma mutação profunda na relação entre sujeito e poder: o conflito não se dá mais entre vontades, mas entre corpos e sistemas de validação. O Estado-Plataforma não enfrenta a recusa; ele a dissolve em silêncio, transformando o “prefiro não” em inexistência funcional. É nesse sentido que a passagem do indivíduo ao dividual sela uma nova economia política da cidadania: uma cidadania sem espaço para a negativa, sem cena para o dissenso e sem linguagem para a recusa. A única forma de permanecer dentro é funcionar corretamente. Quem não funciona, desaparece.

O que ganha primazia administrativa é o “duplo de dados” (data double), conceito de Haggerty e Ericson (2000). O Estado interage prioritariamente com a abstração matemática (CPF + biometria + histórico de acessos, dispositivos usados, autorizações concedidas), e não com o corpo em presença. Ocorre uma inversão ontológica: a realidade do corpo é subordinada à verdade do arquivo digital. Se o arquivo indica inconsistência, pouco importa o que o sujeito declara, mostra ou sente; é o duplo de dados que define seu estatuto de regularidade ou suspeita, de ativo ou inativo, de legível ou ilegível para a máquina administrativa. O “eu” que comparece à tela precisa, antes de tudo, coincidir com o “ele” estatístico que o

sistema tem registrado em suas bases. Isso instaura a governamentalidade algorítmica (ROUVROY; BERNS, 2013): um governo de perfis estatísticos, não de sujeitos.

O algoritmo decide sem justificar, produzindo um regime de “verdade sem sujeito”, no qual a validade de uma identidade passa a ser aferida por critérios probabilísticos opacos, derivados de cruzamentos de bases, modelos de risco e políticas de segurança.

O cidadão encontra-se, assim, governado por uma verdade que não deriva de sua palavra, de sua presença física ou de sua narrativa, mas de cálculos operados sobre seu rastro digital. A discrepância entre o corpo que diz “sou eu” e o sistema que responde “não foi possível validar sua identidade” revela a força dessa inversão: é o arquivo que passa a dizer o que é o corpo, e não o contrário. A prova de existência desloca-se do plano da experiência vivida para o plano da coerência algorítmica, fazendo com que a cidadania dependa, em última instância, da estabilidade e da confiabilidade atribuídas a esse duplo numérico que fala em nome do sujeito.

4.7.2 Casa de vidro e assimetria da transparência

A governamentalidade algorítmica descrita nas seções anteriores produz uma assimetria radical de transparência, que pode ser compreendida a partir da metáfora da “casa de vidro unilateral”. Ao cidadão é exigida uma transparência quase absoluta: exposição do rosto, dos dados pessoais, dos vínculos trabalhistas e previdenciários, do histórico de acessos, das autorizações concedidas e das rotinas de validação biométrica. Sua vida administrativa torna-se integralmente visível, rastreável e auditável. Ao Estado, por outro lado, reserva-se a opacidade estrutural: algoritmos não auditáveis, critérios de decisão não explicitados, parâmetros de risco inacessíveis e processos decisórios que não se traduzem em justificativas compreensíveis.

Essa assimetria não é um efeito colateral do governo digital, mas elemento constitutivo de seu funcionamento. A transparência deixa de operar como princípio democrático — isto é, como possibilidade de escrutínio público do poder — e passa a funcionar como técnica de governo aplicada unilateralmente ao governado. O cidadão vê-se compelido a expor-se continuamente para ser reconhecido, enquanto os sistemas que o avaliam permanecem blindados contra a visibilidade e a

contestação. A promessa de eficiência substitui a exigência de explicação. Nesse regime, a cidadania deixa de ser apenas um conjunto de direitos garantidos juridicamente e passa a operar como processo extrativista contínuo. Cada autenticação, cada prova de vida, cada acesso a serviço público alimenta bases de dados que se acumulam e se recombina. Essa dinâmica aproxima o Estado-Plataforma da lógica do capitalismo de vigilância já discutida, ainda que com uma inflexão específica: o excedente de dados não é explorado prioritariamente para fins mercadológicos, mas para a administração biopolítica das populações. A vida burocrática transforma-se em insumo de governo.

Nesse contexto, a “vida nua” — especialmente no caso de aposentados, pensionistas e beneficiários de políticas assistenciais — torna-se diretamente dependente da legibilidade algorítmica. O acesso à renda, à saúde e à própria existência administrativa passa a ser condicionado à capacidade do corpo de ser reconhecido, validado e registrado como dado confiável. A falha técnica, quando ocorre, não se limita a um transtorno operacional: ela interrompe fluxos vitais, produz insegurança material e expõe o caráter profundamente assimétrico da relação entre cidadão e Estado. A casa de vidro revela, assim, sua face de gaiola. O cidadão encontra-se integralmente exposto ao olhar do sistema, enquanto os mecanismos que o julgam permanecem invisíveis e inacessíveis. A transparência não emancipa; ela disciplina. O sujeito aprende que precisa estar sempre disponível, atualizado e tecnicamente adequado para não cair na zona da irregularidade. A vigilância não se impõe apenas como controle externo, mas como internalização de um estado permanente de prontidão e autocorreção.

Nessas condições, a proteção de dados, a explicabilidade algorítmica e a possibilidade de contestação deixam de ser questões meramente técnicas ou jurídicas e passam a constituir condições concretas de possibilidade da cidadania. Quando o acesso a direitos depende da coerência de um rastro digital e da conformidade a parâmetros opacos, qualquer erro não explicado, qualquer bloqueio silencioso ou qualquer exigência adicional não justificada converte-se em exercício de poder. A opacidade da máquina torna-se forma de governo. A metáfora da casa de vidro fecha-se, assim, como diagnóstico crítico do Estado-Plataforma. O cidadão vê-se integralmente exposto, enquanto o poder que o governa se oculta atrás de interfaces amigáveis e discursos de eficiência. A cidadania, longe de se fortalecer pela transparência, passa a ser condicionada pela capacidade de suportar a

exposição contínua e a vigilância distribuída. A gaiola de ferro, agora virtualizada, não se impõe pela força visível da instituição, mas pela exigência silenciosa de legibilidade total diante de sistemas que não se deixam ver.

4.8 A gaiola de ferro virtualizada

O percurso realizado neste capítulo permitiu deslocar a análise do Estado-Plataforma da esfera puramente normativa para o terreno da experiência vivida (*Erlebnis*). Ao aplicarmos a lente fenomenológica sobre a interação entre o cidadão e a interface do gov.br, tornou-se evidente que o aplicativo não opera apenas como uma ferramenta neutra de facilitação burocrática, mas como um sofisticado dispositivo de modulação de condutas e subjetividades.

A investigação permitiu compreender que a chamada “digitalização da cidadania” não se limita à modernização administrativa, mas reorganiza profundamente a relação entre soberania e indivíduo. No plano da experiência concreta, essa reorganização opera simultaneamente por mecanismos de sedução, coerção, exploração e interdição.

A dimensão sedutora manifesta-se na gamificação institucional: a lógica de “níveis” e “selos” converte segurança em capital simbólico e transforma a coleta massiva de dados em promessa de agilidade. Institui-se, assim, uma cidadania graduada, na qual o acesso pleno depende do grau de exposição e validação do usuário.

A coerção emerge de forma mais explícita nos dispositivos biométricos. A prova de vida não é apenas procedimento técnico, mas ritual periódico de validação corporal. Ao condicionar o recebimento de benefícios à legibilidade algorítmica, o sistema evidencia que a técnica não é neutra. As falhas reiteradas de reconhecimento facial e os efeitos desiguais sobre corpos negros e envelhecidos revelam que a automação incorpora assimetrias históricas, produzindo o que se pode descrever como zonas de morte administrativa — espaços onde a exclusão se realiza por meio da não validação. Há ainda uma dimensão exploratória menos visível. A heteromação transfere para o usuário parte substancial do trabalho burocrático: atualização cadastral, resolução de inconsistências, reapresentação de documentos, verificação constante de status. Custos operacionais e tempo social

são deslocados para a esfera doméstica, enquanto o erro é individualizado. O cidadão torna-se operador técnico da própria existência civil.

Por fim, a arquitetura digital restringe a possibilidade de recusa. Na burocracia analógica, o atrito permitia negociação, demora estratégica ou mesmo resistência passiva. No ambiente binário do software, a alternativa se reduz a concluir o procedimento ou permanecer bloqueado. O “preferiria não fazer” deixa de ser gesto político e converte-se em falha sistêmica. Nessa configuração, o gov.br não apenas atualiza, mas virtualiza a gaiola de ferro descrita por Weber. Tornada portátil e algorítmica, ela acompanha o usuário em seu dispositivo móvel. O cidadão já não é apenas titular abstrato de direitos, mas um usuário-terminal cuja permanência no circuito institucional depende da manutenção contínua de seu duplo de dados, permanentemente sincronizado e validado.

Diante dessa arquitetura de controle total, onde a “verdade” reside no dado e não no corpo, resta encaminhar esta dissertação para suas considerações finais com a seguinte inquietação: se a recusa técnica é impossível e a exclusão algorítmica é letal, quais são as novas formas de garantia de direitos fundamentais capazes de frear o automatismo do Estado? Como reivindicar humanidade diante de uma porta da lei que não tem porteiro, mas apenas código?

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

5.1 Da utopia da conexão à distopia da validação: o fechamento

A presente dissertação propôs-se a investigar a natureza política do gov.br, recusando a leitura tecnocrática que o reduz a uma ferramenta neutra de modernização administrativa e desburocratização digital. Tomando o gov.br como eixo privilegiado da consolidação da Identidade Digital Brasileira, o trabalho buscou mostrar que essa plataforma opera como um dispositivo de governo no sentido foucaultiano: um arranjo estratégico de discursos, arquiteturas, normas, bases de dados e algoritmos cuja função principal não é apenas “facilitar” o acesso a serviços, mas gerir a população, modular condutas e redefinir, silenciosamente, as fronteiras da cidadania no século XXI. O trajeto genealógico e fenomenológico percorrido permite afirmar que a emergência da Identidade Digital Brasileira representa uma ruptura ontológica na relação entre Estado e indivíduo.

O que está em jogo não é uma evolução linear da burocracia de papel, mas uma mutação na substância do vínculo civil: o cidadão deixa de ser principalmente um portador de documentos físicos e passa a existir, para o Estado-Plataforma, como um rastro contínuo de dados interoperáveis, permanentemente acessíveis e recombinaíveis.

A *gaiola de ferro* weberiana não desaparece; ela se virtualiza e se distribui na forma de protocolos de autenticação, APIs de interoperabilidade e mecanismos de prova de vida, que acompanham o sujeito em cada login, em cada assinatura eletrônica, em cada gesto de validação.

5.2 O colapso da promessa: a traição do Livro Verde

A retomada do Livro Verde da Sociedade da Informação (2000) não teve um propósito meramente historiográfico, mas diagnóstico. O confronto entre aquele horizonte programático e a configuração atual do gov.br mostrou que a infraestrutura digital contemporânea foi erguida sobre os escombros de uma promessa traída. A narrativa fundadora da “inclusão digital” celebrava a internet como ágora distribuída, meio de ampliação da esfera pública, fortalecimento da democracia e redução de assimetrias de informação.

Ao longo de duas décadas, essa retórica foi progressivamente capturada e invertida por uma racionalidade centrada na eficiência, na segurança e no controle, em sintonia com o avanço de paradigmas de governamentalidade algorítmica e de capitalismo de vigilância. Aquilo que se anunciava como “cidadania em rede” converteu-se em racionalização do cadastro, focalização de políticas e intensificação da vigilância. A mesma gramática que apelava à inclusão passou a legitimar a formação de megabases nominativas (CadÚnico, registros previdenciários, biometria eleitoral, bases da Carteira de Identidade Nacional), sob o argumento de combater fraudes e otimizar recursos. O resultado é uma canibalização da inclusão: os dados massivos coletados sob o pretexto de garantir direitos sociais foram convertidos em chaves de acesso que agora podem bloquear esses mesmos direitos quando o algoritmo assim determina. A “inclusão” deixou de ser projeto de cidadania para se tornar imperativo de cadastramento, condição para não ser excluído. O sujeito que o Livro Verde sonhava conectar como agente de uma esfera pública ampliada tornou-se, no gov.br, o objeto de uma administração baseada em rastros, cuja existência precisa ser periodicamente comprovada e recalibrada.

5.3 O cidadão-funcionário e a modulação da conduta

Ancorada na filosofia da técnica de Vilém Flusser e na teoria deleuziana das sociedades de controle, a pesquisa mostrou que a interface do gov.br transforma o cidadão em funcionário do aparelho. A figura do usuário-terminal sintetiza esse deslocamento: ao transferir o trabalho burocrático para a esfera doméstica (trabalho fantasma, heteromação) e condicionar o acesso à correta performance de uma coreografia técnica diante da tela, o Estado privatiza custos e externaliza responsabilidade. Esse processo se manifesta tanto na microescala (instalar e atualizar aplicativos, gerenciar senhas, lidar com erros, configurar permissões) quanto na macroescala (assumir a carga temporal e cognitiva de manter o rastro digital em conformidade). O cidadão passa a ser arquivista, digitador e técnico de TI da própria existência administrativa, investindo tempo de vida, subtraído do lazer, do trabalho remunerado ou do descanso, em tarefas que antes eram realizadas por servidores e estruturas institucionais.

A gamificação da cidadania, cristalizada nos níveis de conta (Bronze, Prata, Ouro) e nos selos de confiabilidade, revela-se como mecanismo central dessa

modulação. Longe de ser apenas um recurso de “design amigável”, o sistema de selos opera como dispositivo de estratificação: ao premiar com fluidez e acesso ampliado quem aceita expor mais dados (biometria, integrações bancárias, autorizações cruzadas) e punir com fricção e burocracia residual quem resiste a essa exposição, ele institui uma cidadania censitária digital fundada na transparência algorítmica.

O cidadão ideal, nesse regime, é o que se deixa ver por inteiro. A “opacidade”, seja por recusa consciente, seja por limitações materiais (hardware obsoleto, conexão precária), torna-se marca de desconfiança e motivo de suspeição.

5.4 Necropolítica e fim da resistência

O ponto mais agudo da investigação apareceu na análise das falhas e exclusões. Ao articular o gov.br com os conceitos de racismo algorítmico e necropolítica digital, destacou-se a violência que se abriga sob a interface amigável. A prova de vida, quando mediada por sistemas de reconhecimento facial mal calibrados para a diversidade fenotípica da população brasileira e para as marcas do envelhecimento e da precariedade, instaura zonas de morte administrativa: benefícios de sobrevivência são bloqueados porque a máquina não reconhece certos corpos.

Nessas situações, o algoritmo funciona como porteiro enviesado, ecoando a parábola kafkiana da porta da lei. A soberania não se exerce mais sob a forma de um “não” proferido por um funcionário identificável, mas sob a forma de um erro de sistema, de uma mensagem lacônica (“rosto não detectado”, “dados divergentes”) que suspende, sem justificativa compreensível, a existência administrativa do sujeito. Aqui a necropolítica digital se manifesta: o poder de decidir quem pode viver, na esfera da proteção social, desloca-se para a capacidade de ser lido pelos sensores e modelos algorítmicos.

Ao mesmo tempo, a figura de Bartleby “preferiria não o fazer” permitiu diagnosticar o fechamento do espaço político da recusa. A burocracia analógica, por mais opaca e violenta, ainda admitia alguma margem para o atrito, a negociação, o jeitinho, o conflito face a face. No regime do software, o “não” se converte em inexistência: não clicar, não atualizar, não provar a vida, não aceitar a integração de dados é ser absorvido pela categoria dos “inativos”, dos “irregulares”, dos “sem

acesso”. A resistência passiva deixa de ser gesto político e passa a ser interpretada como erro técnico, apagando suas implicações éticas e jurídicas.

5.5 Horizontes de uma cidadania sitiada

À luz do caminho trilhado, o gov.br aparece como a cristalização de uma mutação na governamentalidade: da gestão disciplinar dos corpos à governamentalidade algorítmica que opera sobre perfis, correlações e rastros. O dispositivo gov.br é o ponto em que o velho projeto de administração da população, por meio de arquivos, estatísticas e registros, encontra a possibilidade técnica de operar em tempo real sobre o duplo de dados de cada cidadão, realizando, no limite, o que Rouvroy (2013) descreve como governo sem sujeito: um governo de dados sobre corpos ausentes. Nesse cenário, a identidade digital torna-se elemento central do que Hannah Arendt (1989) chamaria de direito a ter direitos: sem um duplo de dados reconhecido e validado, não há acesso a benefícios, políticas, programas ou mesmo ao reconhecimento básico de existência administrativa.

Mas, como mostrou a análise, esse duplo não é neutro: ele é produzido por uma economia política dos dados que aproxima o Estado-Plataforma da lógica descrita por Shoshana Zuboff (2020) como capitalismo de vigilância, na qual o excedente comportamental (as sobras de informação sobre nossos gestos, ritmos e modos de uso) é capturado para alimentar modelos preditivos e mecanismos de controle.

No caso estatal, esse excedente não serve à venda de anúncios, mas à modulação da cidadania: a forma como se usa o gov.br, o sucesso ou fracasso em provas de vida, a frequência de acessos, as autorizações dadas, tudo entra na composição de um perfil que pode facilitar ou obstruir o caminho do sujeito. Ao mesmo tempo, a análise do trabalho fantasma e da heteromação revelou que essa governamentalidade algorítmica repousa sobre uma vasta camada de trabalho humano não remunerado: o cidadão-funcionário é aquele que, na ponta, realiza gratuitamente o trabalho que mantém a automação funcionando.

Por fim, a articulação entre racismo estrutural (ALMEIDA, 2019), racismo algorítmico (SILVA, 2022; BENJAMIN, 2019) e necropolítica (MBEMBE, 2018) mostrou que essa governamentalidade não se distribui de forma homogênea. Ela recai com mais intensidade justamente sobre aqueles cuja legibilidade para o

algoritmo é menor e cuja dependência dos benefícios é maior: corpos negros, envelhecidos, precarizados, dotados de dispositivos piores e conexões mais instáveis.

Quando a prova de vida falha, não é apenas um bug: é a atualização digital de uma história longa de seleção de vidas que importam e vidas descartáveis.

5.6 As redes sociais e a imprensa como termômetro do descontentamento na tecnoburocracia digital

Ao longo desta dissertação, buscou-se demonstrar que a consolidação do gov.br como plataforma central de acesso a direitos não se limita a uma reorganização administrativa ou a um ganho de eficiência procedimental, mas produz efeitos profundos sobre a forma como a cidadania é performada, aprendida e vivenciada no cotidiano. A digitalização, tal como implementada, não supera a burocracia; ela a reconfigura, deslocando seus custos cognitivos, temporais e corporais para o próprio cidadão.

Um dos aspectos mais reveladores desse processo, ainda que não explorado empiricamente de modo sistemático neste trabalho, é o modo como o descontentamento, a frustração e o mal-estar dos usuários emergem predominantemente fora dos canais institucionais do Estado.

Na ausência de instrumentos públicos transparentes de escuta da experiência do usuário, que operam prioritariamente sob métricas agregadas de eficiência quantitativa, as redes sociais e o ecossistema de conteúdo vernacular passam a funcionar como registros empíricos da fricção tecnoburocrática. É nesses circuitos que se consolida uma espécie de “alfabetização técnica de emergência” (SADOWSKI, 2020), na qual relatos de falhas no reconhecimento biométrico, bloqueios reiterados de conta e inconsistências cadastrais deixam de ser vivências isoladas e passam a circular como dificuldades compartilhadas.

Vídeos publicados no YouTube, como *Facial do gov.br não reconhece? Faça isso e passe na hora!* (FACIAL..., 2024) e *Divergência na Carteira de Trabalho Digital: como resolver* (DIVERGÊNCIA..., 2024), oferecem roteiros práticos para lidar com “provas de vida travadas em 0%”, “telas pretas” ou erros de validação facial. Ao instruir o usuário sobre como contornar essas barreiras, tais conteúdos evidenciam que a fluidez prometida pelo Estado digital depende de uma performance persistente

do cidadão, cuja capacidade de acesso passa a ser condicionada à habilidade de interpretar e superar exigências técnicas reiteradas.

Da mesma forma, discussões em fóruns públicos, como tópicos na comunidade r/brasil do Reddit (REDDIT, 2026), funcionam como indicadores sociais da tensão entre o habitus tecnológico exigido pela plataforma e os limites concretos da experiência do usuário.

Os exemplos mencionados não configuram levantamento estatístico sistemático, mas são mobilizados como indícios ilustrativos da circulação recorrente de dificuldades técnicas em ambientes públicos de interação digital.

Esse deslocamento é particularmente revelador porque explicita onde a experiência concreta da cidadania digital efetivamente se torna visível. Ela não se expressa prioritariamente nos relatórios oficiais do Estado, nem nos painéis de indicadores que celebram o crescimento do número de contas cadastradas, de serviços digitalizados ou de autenticações realizadas, mas em plataformas privadas que operam segundo lógicas algorítmicas próprias, orientadas pela visibilidade, pelo engajamento e pela circulação afetiva.

O que emerge nesses espaços não é apenas uma dificuldade técnica pontual, mas a evidência de que o acesso a direitos passou a exigir um trabalho contínuo de aprendizagem, adaptação corporal e tradução normativa, frequentemente realizado de forma solitária, por tentativa e erro, e fora de qualquer mediação institucional direta.

Reportagens jornalísticas que orientam o usuário a “resolver problemas de acesso” ou tutoriais voltados a elevar o nível da conta para fins específicos ilustram como a inteligibilidade do sistema depende, na prática, de guias externos e não de canais públicos estruturados de atendimento. Há, nesse ponto, uma ironia estrutural que reforça a tese central deste trabalho.

Enquanto a identidade gov.br se apresenta como uma identidade digital compulsória, vinculada automaticamente ao CPF e imposta como condição de acesso a direitos sociais, é justamente em identidades digitais privadas, associadas a redes sociais e plataformas de vídeo, que os cidadãos encontram os meios para compreender, interpretar e sobreviver às exigências do Estado-Plataforma. A mediação da cidadania desloca-se, assim, do espaço público estatal para ecossistemas corporativos de explicação e suporte informal, nos quais usuários compartilham roteiros para “vencer” o algoritmo de reconhecimento facial,

desbloquear contas ou contornar, ainda que provisoriamente, os bloqueios tecnoburocráticos. A dependência infraestrutural torna-se dupla: para acessar direitos, o cidadão depende da plataforma estatal; para entender como fazê-lo, depende da curadoria algorítmica de empresas privadas.

Reconhecer esse papel das redes sociais e da imprensa não implica transformá-las, automaticamente, em corpus empírico desta pesquisa, nem lhes atribuir estatuto de prova estatística. Implica, antes, situá-las como parte constitutiva do próprio funcionamento do governo digital contemporâneo: não como instâncias formais de decisão, mas como arquivos vivos do mal-estar, da resistência difusa e da aprendizagem forçada que acompanham a implementação de soluções tecnológicas apresentadas como neutras, eficientes e inevitáveis.

Investigar sistematicamente esses circuitos, por meio de etnografias digitais, análises de comentários e estudos sobre a circulação de tutoriais, denúncias e relatos de erro, constitui uma agenda promissora para pesquisas futuras, especialmente em contextos nos quais o Estado avança na digitalização de serviços sem desenvolver, em paralelo, mecanismos públicos de escuta, mediação de conflitos e responsabilização pelos efeitos da tecnoburocracia sobre a vida cotidiana.

A leitura das redes sociais como arquivos do mal-estar tecnoburocrático aproxima este trabalho de abordagens desenvolvidas no campo dos estudos de mídia, das etnografias digitais e das pesquisas orientadas por laboratórios de mídia, nos quais plataformas, interfaces e circuitos informais de circulação de sentido são tomados como objetos centrais de investigação.

Ao deslocar para o cidadão a responsabilidade de aprender, interpretar e executar corretamente as exigências da interface, o gov.br opera uma modalidade específica de governamentalidade que atua menos por coerção direta e mais pela indução reiterada de condutas técnicas. A cidadania deixa, assim, de se configurar apenas como um status jurídico abstrato e passa a ser vivida como uma performance contínua, na qual o sujeito deve provar, a cada acesso, sua capacidade de se ajustar aos protocolos, de tornar seu corpo legível aos sistemas e de incorporar os gestos técnicos exigidos pela plataforma.

Nesse arranjo, os circuitos informais de mediação como tutoriais, relatos de erro, denúncias e guias improvisados, não constituem uma falha contingente do processo de digitalização, mas a manifestação visível de uma racionalidade tecnoburocrática que depende estruturalmente da aprendizagem forçada, da

autoexploração do tempo do usuário e da externalização da tradução normativa para ecossistemas privados.

O mal-estar que emerge nesses espaços não é, portanto, um efeito colateral da digitalização dos serviços públicos, mas um sintoma constitutivo de um modelo de governo que transforma o acesso a direitos em um exercício permanente de adequação performativa à interface.

Ainda que a plataforma produza ganhos concretos de agilidade, ampliação de horários de atendimento e redução de deslocamentos, aspectos que ajudam a explicar sua aceitação social, esses benefícios coexistem com uma concentração sem precedentes de poder informacional e de capacidade de modulação da vida administrativa dos cidadãos.

Esse diagnóstico adquire especial gravidade quando confrontado com o arcabouço normativo recente, em particular a LGPD e a elevação da proteção de dados à condição de direito fundamental.

Se a proteção de dados visa garantir autodeterminação informativa, privacidade e livre desenvolvimento da personalidade, a centralização massiva de dados sensíveis em uma plataforma única, regida por lógicas de gamificação e prova de vida, coloca em xeque a efetividade desses direitos. A tensão entre o discurso oficial de “cidadania digital” e a prática de um governo de dados pouco auditável evidencia um descompasso que precisa ser problematizado publicamente. O que está em jogo é a urgência de politizar a arquitetura técnica.

Se a identidade digital, na prática, tornou-se o novo direito a ter direitos arendtiano, ela não pode ser administrada como um mero serviço de TI, fechado em caixas-pretas biométricas, APIs proprietárias e mecanismos de recompensa que naturalizam a exposição total como caminho normativo. A cidadania digital exige transparência algorítmica, mecanismos robustos de auditabilidade, garantias de contestação e revisão de decisões automatizadas, e uma institucionalidade capaz de submeter o poder computacional a controles democráticos. Enquanto tais disputas não forem travadas em arenas, a cidadania seguirá sitiada por sua própria infraestrutura.

A gaiola de ferro, agora virtualizada, continuará a se fechar em torno de duplos de dados tratados como a única verdade relevante, deixando o corpo vivido em posição de permanente justificativa. É nesse ponto de tensão, entre a promessa de direitos e a prática de controle, que esta dissertação se encerra: insistindo que a

arquitetura do Estado digital não é um destino técnico, mas um campo de luta política que precisa ser nomeado, questionado e transformado.

5.7 Possibilidades de pesquisas futuras

As análises desenvolvidas ao longo desta dissertação não esgotam o objeto, mas tornam visíveis um conjunto de tensões estruturais inerentes à consolidação do gov.br enquanto plataforma soberana de mediação da cidadania. As possibilidades de pesquisa futura aqui indicadas não se apresentam, portanto, como extensões periféricas do trabalho, mas como desdobramentos necessários das fraturas analíticas explicitadas nas considerações finais.

Uma primeira frente promissora refere-se a investigações empíricas de caráter etnográfico e qualitativo, voltadas às experiências concretas de uso da plataforma em contextos sociais específicos, como territórios periféricos, populações rurais, pessoas idosas e pessoas com deficiência. Ao deslocar o foco da arquitetura normativa para as práticas situadas, tais estudos poderiam aprofundar a compreensão de como as exigências de performance técnica, de gestão contínua de credenciais e de interação com interfaces digitais produzem formas diferenciadas de inclusão, exclusão, dependência e resistência, evidenciando a dimensão desigual e corporalmente situada da cidadania digital.

Uma segunda linha envolve estudos comparativos entre o arranjo brasileiro de identidade digital estatal e outras experiências nacionais e transnacionais, como os sistemas europeus de electronic identification (eID) ou regimes de identificação biométrica em larga escala. Diferentemente de análises orientadas por rankings de maturidade do governo digital, essas comparações poderiam privilegiar as dimensões de governamentalidade, tecnoburocracia e colonialismo de dados, permitindo iluminar especificidades do caso brasileiro, em especial, a centralidade quase absoluta do CPF e a fusão entre identidade civil, cadastro administrativo e login único para acesso a direitos e serviços públicos.

Por fim, impõem-se pesquisas interdisciplinares que articulem Direito, Ciência de Dados, Ciência Política e Estudos de Plataforma, com o objetivo de examinar de forma sistemática a compatibilidade do regime de identidade digital compulsória com direitos fundamentais, tais como a proteção de dados pessoais, o devido processo

administrativo, o direito à não discriminação algorítmica e o direito à contestação de decisões automatizadas.

Ao explicitar os vínculos entre arquitetura técnica, desenho institucional e garantias democráticas, esses estudos podem contribuir não apenas para o debate acadêmico, mas também para disputas normativas concretas em torno de limites, salvaguardas e alternativas à mediação exclusiva da cidadania pela plataforma gov.br.

As pesquisas futuras aqui indicadas reforçam a hipótese central deste trabalho: a de que a digitalização do Estado, longe de constituir um processo meramente técnico ou inevitável, configura um campo de disputas políticas, simbólicas e institucionais ainda em aberto, no qual a forma assumida pela cidadania digital permanece objeto de negociação, resistência e redefinição.

REFERÊNCIAS

ABRUCIO, Fernando; GAETANI, Francisco. **A reforma do Estado no Brasil:** trajetórias e desafios. Rio de Janeiro: FGV, 2000.

ALMEIDA, Silvio Luiz de. **Racismo estrutural**. São Paulo: Pólen, 2019.

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

ARENDT, Hannah. **Origens do totalitarismo**. Tradução de Roberto Raposo. São Paulo: Companhia das Letras, 1989.

BANDEIRA, Wagner. **E-bible:** características de hipertexto na Bíblia impressa e digital. 2007. Dissertação (Mestrado em Design) – Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2007.

BANDEIRA, Wagner; ROCHA, Cleomar. A fenomenologia como método de investigação do design de experiência. In: **CONGRESSO BRASILEIRO DE PESQUISA E DESENVOLVIMENTO EM DESIGN**, 11., 2014, Gramado. Anais [...]. São Paulo: Blucher, 2014. v. 1, n. 4.

BENJAMIN, Ruha. **Race after technology:** abolitionist tools for the new Jim Code. Medford: Polity Press, 2019.

BOURDIEU, Pierre. **O senso prático**. Petrópolis: Vozes, 2009.

BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado Federal, 1988.

BRASIL. Lei nº 13.444, de 11 de maio de 2017. Dispõe sobre a Identificação Civil Nacional. Brasília, DF: Presidência da República, 2017. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13444.htm. Acesso em: 18 nov. 2025.

BRASIL. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Brasília, DF: Presidência da República, 2018. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm. Acesso em: 19 nov. 2025.

BRASIL. Decreto nº 9.723, de 11 de março de 2019. Altera o Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, o Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016, e o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, para instituir o Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) como instrumento suficiente e substitutivo da apresentação de dados do cidadão no exercício de obrigações e direitos ou na obtenção de benefícios. **Diário Oficial da União:** seção 1, Brasília, DF, p. 2, 12 mar. 2019a. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2019/decreto/d9723.htm. Acesso em: 25 nov. 2025.

BRASIL. Decreto nº 9.756, de 11 de abril de 2019. Institui o portal único "gov.br" e dispõe sobre as regras de unificação dos canais digitais do Governo federal. **Diário Oficial da União**: seção 1, edição extra A, Brasília, DF, p. 3, 11 abr. 2019b. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2019/decreto/d9756.htm. Acesso em: 27 nov. 2025.

BRASIL. Ministério da Economia. Secretaria Especial de Previdência e Trabalho. Portaria nº 1.065, de 23 de setembro de 2019. Disciplina a emissão da Carteira de Trabalho e Previdência Social em meio eletrônico — Carteira de Trabalho Digital. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, ed. 185, p. 32, 24 set. 2019c. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-1.065-de-23-de-setembro-de-2019-217773828>. Acesso em: 3 dez. 2025.

BRASIL. Decreto nº 10.046, de 9 de outubro de 2019. Dispõe sobre a governança no compartilhamento de dados no âmbito da administração pública federal e institui o Cadastro Base do Cidadão e o Comitê Central de Governança de Dados. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, p. 2, 10 out. 2019d. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2019/decreto/d10046.htm. Acesso em: 5 dez. 2025.

BRASIL. Decreto nº 10.332, de 28 de abril de 2020. Institui a Estratégia de Governo Digital para o período de 2020 a 2022, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, 29 abr. 2020. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/decreto/d10332.htm. Acesso em: 12 dez. 2025.

BRASIL. Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021. Dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, 30 mar. 2021a. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/l14129.htm. Acesso em: 16 dez. 2025.

BRASIL. Ministério da Economia. Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital. Portaria SEDGG/ME nº 2.154, de 23 de fevereiro de 2021. Regulamenta o Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020, que estabelece níveis mínimos de exigência para as assinaturas em interações eletrônicas com entes públicos. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, ed. 36, p. 46, 24 fev. 2021b. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-sedggme-n-2.154-de-23-de-fevereiro-de-2021-304916270>. Acesso em: 8 jan. 2026.

BRASIL. Decreto nº 10.900, de 17 de dezembro de 2021. Dispõe sobre o Serviço de Identificação do Cidadão e a governança da identificação das pessoas naturais no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, e altera o Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016, o Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020, e o Decreto nº 9.278, de 5 de fevereiro de 2018. **Diário Oficial da União**: seção 1, edição extra A, Brasília, DF, p. 1, 17 dez. 2021c. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/decreto/d10900.htm. Acesso em: 10 jan. 2026.

BRASIL. Emenda Constitucional nº 115, de 10 de fevereiro de 2022. Altera a Constituição Federal para incluir a proteção de dados pessoais entre os direitos e garantias fundamentais e para fixar a competência privativa da União para legislar sobre proteção e tratamento de dados pessoais. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, 11 fev. 2022a. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/emendas/emc/emc115.htm. Acesso em: 14 jan. 2026.

BRASIL. Decreto nº 10.977, de 23 de fevereiro de 2022. Regulamenta a Lei nº 7.116, de 29 de agosto de 1983, para estabelecer os procedimentos e os requisitos para a expedição da Carteira de Identidade por órgãos de identificação dos Estados e do Distrito Federal, e a Lei nº 9.454, de 7 de abril de 1997, para estabelecer o Serviço de Identificação do Cidadão como o Sistema Nacional de Registro de Identificação Civil. **Diário Oficial da União**: seção 1, edição extra A, Brasília, DF, p. 1, 23 fev. 2022b. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2022/decreto/d10977.htm. Acesso em: 16 jan. 2026.

BRASIL. Lei nº 14.534, de 11 de janeiro de 2023. Altera leis para adotar número único para os documentos que especifica e para estabelecer o Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) como número suficiente para identificação do cidadão nos bancos de dados de serviços públicos. **Diário Oficial da União**: seção 1, edição extra B, Brasília, DF, p. 2, 11 jan. 2023a. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2023-2026/2023/lei/l14534.htm. Acesso em: 22 jan. 2026.

BRASIL. Instituto Nacional do Seguro Social. **Prova de Vida Digital**. Brasília, DF: INSS, 2023b. Disponível em: <https://www.gov.br/inss/pt-br/saiba-mais/prova-de-vida>. Acesso em: 24 jan. 2026.

BRASIL. Decreto nº 12.198, de 24 de setembro de 2024. Institui a Estratégia Federal de Governo Digital para o período de 2024 a 2027 e a Infraestrutura Nacional de Dados, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, 25 set. 2024. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2023-2026/2024/decreto/d12198.htm. Acesso em: 30 jan. 2026.

BRASIL. Governo Federal. **Níveis da conta gov.br**. Brasília, DF: Governo Federal, [s.d.]. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/identidade/conta-gov-br/niveis-da-conta-govbr>. Acesso em: 2 fev. 2026.

BRASIL. Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos. **Mais de 130 milhões de brasileiros já utilizaram o gov.br em 2025**. Brasília, DF: Governo Digital, 18 set. 2025. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/noticias/mais-de-130-milhoes-de-brasileiros-ja-utilizaram-o-gov-br-em-2025>. Acesso em: 5 fev. 2026.

BRATTON, Benjamin H. **The stack**: on software and sovereignty. Cambridge, MA: MIT Press, 2015.

BRESSER-PEREIRA, Luiz Carlos. **A sociedade estatal e a tecnoburocracia**. São Paulo: Brasiliense, 1977.

BRESSER-PEREIRA, Luiz Carlos. **Reforma do Estado para a cidadania**. São Paulo: Editora 34, 1996.

BRESSER-PEREIRA, Luiz Carlos. **Reforma do Estado para a cidadania**: a reforma gerencial brasileira na perspectiva internacional. São Paulo: Editora 34; Brasília: ENAP, 1998.

BUOLAMWINI, Joy; GEBRU, Timnit. Gender shades: intersectional accuracy disparities in commercial gender classification. **Proceedings of Machine Learning Research**, v. 81, p. 1–15, 2018.

BUTLER, Judith. **Problemas de gênero**: feminismo e subversão da identidade. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2018.

COULDRY, Nick; MEJIAS, Ulises A. **The costs of connection**: how data is colonizing human life and appropriating it for capitalism. Stanford: Stanford University Press, 2019.

CUNHA, Maria Alexandra; MIRANDA, Paulo Roberto de Mello. O uso de TIC pelos governos: uma proposta de agenda de pesquisa a partir da produção acadêmica e da prática nacional. **Organizações & Sociedade**, Salvador, v. 20, n. 66, p. 543–566, jul./set. 2013.

DELEUZE, Gilles. Post-scriptum sobre as sociedades de controle. In: DELEUZE, Gilles. **Conversações**. 3. ed. São Paulo: Editora 34, 2013. p. 219–226.

DIVERGÊNCIA na Carteira de Trabalho Digital: como resolver. [S. l.]: Canal Fagner Rodrigues, 2024. 1 vídeo (8 min). Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=3YRyngSs0y8>. Acesso em: 25 fev. 2026.

DURANTI, Luciana. Diplomats: new uses for an old science (Part VI). **Archives and Manuscripts**, v. 24, n. 1, p. 42–55, 1996.

EKBIA, Hamid; NARDI, Bonnie. **Heteromation and other stories of computing and capitalism**. Cambridge, MA: MIT Press, 2017.

FACIAL do gov.br não reconhece? Faça isso e passe na hora. [S. l.]: Canal Prática Tecnológica, 2024. 1 vídeo (11 min). Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=vVHRQCSbSI>. Acesso em: 26 fev. 2026.

FERREIRA, Letícia Carvalho de Mesquita; LOWENKRON, Laura (org.). **Etnografia de documentos**: pesquisas sobre Estado, instituições e (i)mobilidade. Rio de Janeiro: e-papers, 2020.

FLUSSER, Vilém. **Filosofia da caixa preta**: ensaios para uma futura filosofia da fotografia. São Paulo: É Realizações, 2018.

FLUSSER, Vilém. **O mundo codificado**: por uma filosofia do design e da comunicação. São Paulo: Cosac Naify, 2007.

FOUCAULT, Michel. **Microfísica do poder**. Rio de Janeiro: Graal, 2004.

FOUCAULT, Michel. **Nascimento da biopolítica**. São Paulo: Martins Fontes, 2008a.

FOUCAULT, Michel. **Segurança, território, população**. São Paulo: Martins Fontes, 2008b.

FOUCAULT, Michel. **Vigiar e punir**: nascimento da prisão. Petrópolis: Vozes, 1987.

FREUND, Peter E. S. Civilised bodies redux: seams in the cyborg. **Social Theory & Health**, v. 2, n. 3, p. 273–289, 2004.

GROTHER, Patrick; NGAN, Mei; HANAOKA, Kayee. **Face Recognition Vendor Test (FRVT) Part 3**: demographic effects. NISTIR 8280. Gaithersburg: National Institute of Standards and Technology, 2019.

HAGGERTY, Kevin D.; ERICSON, Richard V. The surveillant assemblage. **British Journal of Sociology**, v. 51, n. 4, p. 605–622, 2000.

HARAWAY, Donna. Manifesto ciborgue: ciência, tecnologia e feminismo socialista no final do século XX. In: SILVA, Tomaz Tadeu da (org.). **Antropologia do ciborgue**: as vertigens do pós-humano. Belo Horizonte: Autêntica, 2000. p. 33–118.

ILLICH, Ivan. **O trabalho fantasma**. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1981.

KAFKA, Franz. **O processo**. São Paulo: Companhia das Letras, 2008.

LATOUR, Bruno. **Aramis, or the love of technology**. Cambridge: Harvard University Press, 1996.

LEGEY, Liz-Rejane; ALBAGLI, Sarita. Construindo a sociedade da informação no Brasil: uma nova agenda. **DataGramaZero – Revista de Ciência da Informação**, v. 1, n. 5, out. 2000.

MAUSS, Marcel. **Sociologia e antropologia**. São Paulo: Cosac Naify, 2003.

MBEMBE, Achille. **Necropolítica**. São Paulo: n-1 edições, 2018.

MELVILLE, Herman. **Bartleby, o escrivão**. São Paulo: Cosac Naify, 2003.

MOROZOV, Evgeny. **To save everything, click here**: the folly of technological solutionism. New York: PublicAffairs, 2013.

PASQUALE, Frank. **The black box society**. Cambridge: Harvard University Press, 2015.

REDDIT. **r/brasil**: discussões sobre gov.br e prova de vida. Reddit, 2026. Disponível em: <https://www.reddit.com/r/brasil/>. Acesso em: 16 maio 2026.

RIBEIRO, Eloá Augusta. **O trabalho de criadoras de conteúdo de plataformas digitais**: modulações algorítmicas e vínculo social. 2023. 159 f. Dissertação (Mestrado em Sociologia) – Faculdade de Ciências Sociais, Universidade Federal de Goiás, Goiânia, 2023.

ROCHA, Cleomar; BANDEIRA, Wagner. Perspectivas semióticas das interfaces computacionais. **Teccogs**, São Paulo, n. 10, p. 73–82, jul./dez. 2014.

RODRIGUES, Georgete Medleg; SIMÃO, João Batista; ANDRADE, Patrícia Simas de. Sociedade da informação no Brasil e em Portugal: um panorama dos Livros Verdes. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 32, n. 3, p. 89-102, set./dez. 2003.

ROUVROY, Antoinette; BERNIS, Thomas. Gouvernamentalité algorithmique et perspectives d'émancipation. **Réseaux**, n. 177, p. 163–196, 2013.

RUEDIGER, Marco Aurélio. Governo eletrônico e democracia: uma análise preliminar dos impactos e potencialidades na gestão pública. **Organizações & Sociedade**, Salvador, v. 9, n. 25, p. 29-43, set./dez. 2002.

SADOWSKI, Jathan. **Too smart**: how digital capitalism is extracting data, controlling our lives, and taking over the world. Cambridge: MIT Press, 2020.

SANTAELLA, Lucia. **Culturas e artes do pós-humano**. São Paulo: Paulus, 2003.

SERVIÇO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS DO PARANÁ. **Conta gov.br e selos de confiabilidade**. Curitiba: Sebrae/PR, [s.d.]. E-book. Disponível em: <https://sebraepr.com.br/download/68887/?tipo=ebook>. Acesso em: 06 fev. 2026.

SILVA, Tarcízio. **Racismo algorítmico**: inteligência artificial e discriminação nas redes digitais. São Paulo: Edições Sesc, 2022.

SOUZA, Israel Eduardo Zebulon Martins de. **Seguro para quem?** avaliação do risco cibernético após a implementação do login gov.br nos canais digitais do Instituto Nacional do Seguro Social. 2024. 57 f. Dissertação (Mestrado em Administração Pública) – Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas, Fundação Getúlio Vargas, Rio de Janeiro, 2024. Disponível em: <https://repositorio.fgv.br/items/927d2a97-617f-4c59-8df5-94dedae507ae>. Acesso em: 09 fev. 2026.

SRNICEK, Nick. **Platform capitalism**. Cambridge: Polity Press, 2017.

TAKAHASHI, Tadao (org.). **Sociedade da informação no Brasil**: livro verde. Brasília, DF: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000.

THALER, Richard H.; SUNSTEIN, Cass R. **Nudge**: improving decisions about health, wealth, and happiness. New Haven: Yale University Press, 2008.

VAN DIJCK, José. **The culture of connectivity**. Oxford: Oxford University Press, 2013.

VIRILIO, Paul. **A máquina de visão**. Tradução de Paulo Roberto Pires. 2. ed. Rio de Janeiro: José Olympio, 2002.

WEBER, Max. **Economia e sociedade**. Brasília: Editora UnB, 2004.

ZUBOFF, Shoshana. **A era do capitalismo de vigilância**: a luta por um futuro humano na nova fronteira do poder. Tradução de George Schlesinger. 1. ed. Rio de Janeiro: Intrínseca, 2020.

GLOSSÁRIO

Anti-selfie — Categoria estética proposta na dissertação para nomear o tipo de imagem técnica produzida pela captura facial biométrica. Diferentemente da selfie convencional, voltada à autoexpressão, a Anti-selfie reduz o sujeito a um padrão legível pelo algoritmo: rosto neutro, fundo uniforme, sem acessórios. Herda a função arquivística da fotografia 3×4 e a radicaliza, exigindo repetição contínua ao longo da vida administrativa.

Avatar funcional obrigatório — Representação técnico-administrativa do cidadão no ambiente digital do Estado, vinculada ao CPF e operacionalizada pela conta gov.br. Diferentemente de avatares opcionais em plataformas privadas, esse avatar funciona como condição prática de acesso a serviços e direitos públicos.

Biometria facial — Técnica de autenticação baseada na captura e comparação de traços faciais do usuário. No contexto do gov.br, é analisada como mecanismo que transforma o corpo em elemento de validação da identidade digital estatal.

Ciborgue burocrático — Figura conceitual da dissertação, construída a partir da releitura crítica do ciborgue por Peter E. S. Freund. Designa o sujeito acoplado de modo compulsório a sensores, câmeras, aplicativos e protocolos do gov.br, cuja existência administrativa depende da manutenção desse acoplamento. As “costuras” desse ciborgue — falhas, retomadas, ajustes corporais — são o lugar privilegiado da análise.

Cidadania digital — Forma contemporânea de exercício da cidadania mediada por plataformas, credenciais, bases de dados e interfaces digitais. No trabalho, o conceito não designa apenas acesso à internet, mas a dependência crescente de infraestruturas digitais para acessar direitos.

Cidadão-funcionário — Categoria analítica da dissertação para o sujeito que, sob o Estado-Plataforma, executa funções administrativas antes desempenhadas por servidores: insere dados, valida cadastros, gerencia senhas, atualiza informações, tira selfies de prova de vida. Trabalho não remunerado, deslocado para a esfera doméstica, sob ameaça de invalidação administrativa.

Colonialismo de dados — Regime de apropriação e exploração da vida social por meio da captura, processamento e circulação de dados (Couldry e Mejias). Na dissertação, o conceito é mobilizado para analisar como a interação

obrigatória com plataformas estatais transforma o cidadão em fonte contínua de dados administrativos.

Compulsoriedade infraestrutural — Situação em que o uso de determinada tecnologia não é imposto necessariamente por obrigação legal direta, mas se torna praticamente inevitável porque os serviços, direitos e procedimentos passam a depender daquela infraestrutura. Distingue obrigatoriedade jurídica de compulsoriedade material produzida pela arquitetura técnica.

Conta gov.br — Credencial digital unificada utilizada para autenticação em serviços públicos digitais brasileiros. Na dissertação, é compreendida como camada operacional da identidade digital estatal vinculada ao CPF.

Datificação — Processo pelo qual práticas, relações, documentos e interações sociais são convertidos em dados passíveis de armazenamento, cruzamento, classificação e gestão por sistemas digitais.

Desmaterialização documental — Substituição ou deslocamento de documentos físicos para registros digitais dependentes de autenticação, bases de dados e interfaces. No trabalho, o conceito é central para compreender casos como a CTPS Digital.

Dispositivo — Conceito de Michel Foucault retomado por Giorgio Agamben para nomear um arranjo heterogêneo de discursos, instituições, leis, técnicas e arquiteturas que captura e orienta condutas. Na dissertação, o gov.br é analisado como dispositivo: não um software ou um portal, mas um arranjo que articula norma jurídica, base de dados, biometria e interface para produzir o cidadão administrativamente legível.

Dividual — Categoria de Gilles Deleuze para descrever o sujeito das sociedades de controle: não mais um indivíduo indivisível, mas uma agregação de dados, perfis e segmentos que circulam em bases e algoritmos. Na dissertação, nomeia o efeito da plataforma de fragmentar o cidadão em informações operáveis, encerrando a possibilidade de uma recusa bartlebyana.

Duplo de dados — Representação algorítmica do sujeito construída a partir do rastro digital — autenticações, geolocalizações, acessos, biometrias. No gov.br, esse duplo passa a ser o objeto efetivo de decisão administrativa: é a sua versão em dados, e não o corpo presente, que recebe ou nega direitos.

Estado-Arquivo — Figura anterior do Estado moderno, organizada por registros materiais dispersos, procedimentos cartoriais fragmentados e múltiplos

pontos de identificação. Funciona, na dissertação, como termo de contraste histórico para compreender a passagem ao Estado-Plataforma.

Estado-Plataforma — Forma de organização estatal em que serviços, identificação, dados e mediações administrativas passam a ser centralizados em infraestruturas digitais integradas. O Estado deixa de apenas oferecer serviços online e passa a operar como plataforma de autenticação, classificação e controle de acesso.

Gaiola de ferro digital — Atualização crítica da metáfora weberiana da racionalidade burocrática. Designa a forma como regras impessoais, protocolos técnicos e validações automatizadas passam a condicionar o acesso do cidadão ao Estado.

Gamificação da cidadania — Uso de lógicas de progressão, níveis e recompensas simbólicas ou funcionais no acesso a serviços públicos. Na dissertação, refere-se especialmente aos selos Bronze, Prata e Ouro da conta gov.br.

Governamentalidade — Conceito de Michel Foucault que designa um modo de governo voltado à condução da população por meio de saberes, técnicas e racionalidades, em vez do exercício direto da força. Distingue-se do poder soberano e do poder disciplinar, e oferece a chave para ler o gov.br como racionalidade de governo, não como mero portal de serviços.

Governamentalidade algorítmica — Forma de condução das condutas mediada por dados, algoritmos, classificações e sistemas automatizados. No trabalho, o conceito ajuda a explicar como o governo digital orienta comportamentos sem recorrer necessariamente à coerção direta.

Habitus digital — Conjunto de disposições práticas necessárias para operar ambientes digitais: navegar por interfaces, interpretar comandos, gerenciar senhas, validar identidade, lidar com aplicativos e resolver falhas técnicas.

Habitus tecnológico — Incorporação corporal e prática de exigências técnicas impostas por dispositivos e sistemas. Inclui gestos como enquadrar o rosto, ajustar iluminação, posicionar o celular e repetir procedimentos até obter validação.

Identidade digital compulsória — Identidade estatal mediada por credenciais digitais e vinculada ao CPF, cujo uso se torna condição prática para acesso a serviços públicos. É compulsória não apenas por norma direta, mas pela ausência de alternativas equivalentes.

Interface — Instância técnica e simbólica pela qual o cidadão interage com sistemas digitais. Na dissertação, a interface não é tratada como tela neutra, mas como espaço onde normas, comandos e hierarquias se tornam experiência prática.

Login único — Mecanismo de autenticação centralizada que permite acessar múltiplos serviços por meio de uma única credencial. No gov.br, o login único é analisado como elemento de centralização da identidade administrativa.

Mediação digital — Processo pelo qual a relação entre cidadão e Estado passa a ocorrer por meio de sistemas, interfaces, bancos de dados e protocolos técnicos.

Modulação — Termo deleuziano para a forma de poder própria das sociedades de controle: em vez de moldar sujeitos por instituições fechadas (escola, fábrica, prisão), age continuamente, ajustando parâmetros conforme dados em tempo real. No gov.br, os níveis de conta e os requisitos biométricos operam por modulação, não por confinamento.

Morte administrativa — Situação em que o sujeito permanece biologicamente vivo, mas deixa de existir para o Estado por falha na validação técnica — biometria recusada, prova de vida não reconhecida, credencial bloqueada. Não é decretada por sentença, mas produzida por silêncio operacional.

Performance técnica — Conjunto de atos que o cidadão precisa executar corretamente para ser reconhecido pela plataforma: autenticar-se, validar biometria, confirmar códigos, atualizar dados e cumprir etapas previstas pela interface.

Selos de confiabilidade — Níveis de validação da conta gov.br — Bronze, Prata e Ouro — que graduam o acesso a serviços conforme o grau de confirmação da identidade do usuário. Na dissertação, são analisados como mecanismo de hierarquização da cidadania digital.

Tecnoburocracia — Forma de organização administrativa em que decisões políticas são apresentadas como soluções técnicas, legitimadas por eficiência, padronização, segurança e racionalização procedimental.

Trabalho fantasma — Termo de Mary Gray e Siddharth Suri (ghost work) para o trabalho invisível, não remunerado ou subremunerado que sustenta o funcionamento de plataformas digitais. Na dissertação, designa o conjunto de atividades que o gov.br terceiriza para o próprio cidadão — manter cadastros, validar identidade, resolver falhas — sem reconhecê-las como trabalho.

Triangulação normativa — Procedimento metodológico utilizado na dissertação para articular três camadas de análise: normas legais, documentos institucionais e funcionamento prático dos mecanismos da plataforma.