



O teletrabalho na administração pública federal: os serviços públicos digitais e suas consequências para o cidadão em uma visão utilitarista
Telecommuting in the federal public administration: digital public services and their consequences for citizens in a utilitarian perspective

Sebastião Casimiro de Sousa Neto¹
Severino Souza de Queiroz²

Aceito para publicação em: 15/04/2024

Área do conhecimento: Direito

DOI: 10.18378/rbfh.v13i2.10465

RESUMO: Neste trabalho apresenta-se uma análise a respeito do teletrabalho e sobre a implementação dessa forma de trabalho nos órgãos e entidades da administração pública federal, trazendo um estudo sobre a sua evolução normativa, implantação gradativa no governo federal e as vantagens e desvantagens dele decorrentes para o servidor e para a administração pública. Este trabalho também contempla uma abordagem sobre os serviços digitais prestados pelo governo federal ao cidadão, por meio de sua plataforma digital gov.br, e suas consequências para a sociedade, tomando como exemplo a situação dos benefícios previdenciários administrados pelo Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), em uma visão utilitarista.

Palavras-chave: Teletrabalho; Governo federal; Utilitarismo.

ABSTRACT: This paper presents an analysis of telecommuting and the implementation of this form of work in federal government agencies and entities, providing a study on its normative evolution, gradual implementation in the federal government, and the advantages and disadvantages it brings for both the employee and the public administration. It also includes an approach to the digital services provided by the federal government to citizens through its digital platform gov.br, and their consequences for society, taking as an example the situation of social security benefits administered by the National Institute of Social Security (INSS), from a utilitarian perspective.

Keywords: Telecommuting; Federal government; Utilitarianism.

¹ Mestrando em Direito pelo Centro Universitário Autônomo do Brasil (UniBrasil). Possui especialização em Direito Constitucional (URCA- 2019/2020) e em Direito Civil (UNIASSELVI- 2021/2023). É graduado em Direito (URCA- 2013/2019). Atualmente é Professor Formador I no Curso de Pós-graduação Lato Sensu da UAB/URCA em Direito Administrativo e Gestão Pública. É Professor Temporário/Substituto do Curso de Direito da URCA (Campus Crato/CE) e Professor Titular de Direito Civil da UNINASSAU (Juazeiro do Norte/CE). Integra o Grupo de Pesquisa e Estudo em Direito Privado e Cidadania da URCA. Pesquisador nas áreas de Direito Material e Processual Civil e Direitos Sociais. Assistente Auxiliar do TJCE. Ex-Assessor Jurídico do MPCE.;

² Auditor-Chefe do Hospital de Ensino Dr. Washington Antônio de Barros (Ebserh/HU-Univasf). Auditor Federal de Finanças e Controle da Controladoria-Geral da União. Mestrando em Direito pelo Centro Universitário Autônomo do Brasil (UniBrasil). Especialista em Gestão Pública, pelo Instituto Federal da Paraíba (IFPB), em Controladoria Aplicada ao Setor Público, pela Universidade Federal da Paraíba (UFPB), em Controle, Detecção e Repressão a Desvios de Recursos Públicos, pela Universidade Federal de Lavras (UFLA), e em Ministério Público, Ordem Jurídica e Cidadania, pelo Centro Universitário de João Pessoa (UNIPE). Graduado em Direito pelo Centro Universitário de João Pessoa e em Licenciatura Plena em Ciências - Habilitação em Matemática pela Faculdade de Formação de Professores de Goiana-PE.

INTRODUÇÃO

A pandemia do novo Coronavírus (Covid-19) impôs ao mundo uma situação de Emergência em Saúde Pública de Importância Internacional, declarada pela Organização Mundial de Saúde, em janeiro de 2020 (OPAS, 202-)³, tendo reflexos diretos no Brasil, a partir de fevereiro de 2020, com a declaração de Emergência em Saúde Pública de Importância Nacional, pelo Ministério da Saúde (BRASIL, 2020)⁴, situação que perdurou até maio de 2022, quando o Ministério da Saúde, por meio da Portaria nº 913, de 22 de abril de 2022 (BRASIL, 2022)⁵, declarou encerrada a situação de emergência decorrente da Covid-19, fenômeno que provocou sérias mudanças na rotina das pessoas, das empresas e do poder público em nível mundial.

Entre as mudanças trazidas pela pandemia, destaca-se a alteração na forma de execução do trabalho tanto na iniciativa privada quanto na administração pública que, forçosamente, no período da pandemia, deixou de ser presencial para ser de forma “remota”, “a distância”, “*home office*” ou “teletrabalho”, todas estas são expressões utilizadas para denominar a forma de trabalho não presencial, rotina de trabalho imposta abruptamente pela situação de caos que vivia o nosso país e o mundo em meio aos inúmeros casos de contaminação e mortes rapidamente causados pelo vírus da Covid-19.

Não houve tempo hábil para o planejamento e implantação do trabalho na forma não presencial, o mortal vírus da Covid-19 rapidamente se espalhou pelo mundo e a situação emergencial submeteu a todos, em períodos de maior gravidade, ao distanciamento social extremo e ao confinamento obrigatório das pessoas em seus domicílios, fazendo com que empresas e o poder público compulsoriamente colocassem quase a totalidade de seus funcionários para trabalhar em suas respectivas casas, destacando-se positivamente o seguimento público ou privado que já adotava parcial ou integralmente essa rotina de trabalho, ocasião em que muitas empresas que não se adequaram à situação fecharam suas portas definitivamente.

³ OPAS. **Histórico da pandemia de COVID-19**. Brasília, [202-]. Disponível em: <https://www.paho.org/pt/covid19/historico-da-pandemia-covid-19>. Acesso em: 20 ago. 2023.

⁴ BRASIL. Ministério da Saúde. **Portaria nº 188, de 3 de fevereiro de 2020**. Declara Emergência em Saúde Pública de importância Nacional (ESPIN) em decorrência da Infecção Humana pelo novo Coronavírus (2019-nCoV). Brasília: Ministério da Saúde, 2020a. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Portaria/Portaria-188-20-msimpresao.htm. Acesso em: 20 ago. 2023.

⁵ BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria nº 913, de 22 de abril de 2022. Declara o encerramento da Emergência em Saúde Pública de Importância Nacional (ESPIN) em decorrência da infecção humana pelo novo coronavírus (2019-nCoV) e revoga a Portaria GM/MS nº 188, de 3 de fevereiro de 2020. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, p. 1, 22 abr. 2022b. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-gm/ms-n-913-de-22-de-abril-de-2022-394545491>. Acesso em: 20 ago. 2023.

A situação posta, à época da pandemia, no que diz respeito aos funcionários trabalharem em suas residências, despertou tanto para empresas privadas⁶ quanto para o poder público⁷ a visão de que o trabalho não presencial, doravante neste estudo denominado “trabalho remoto”, representava uma grande oportunidade de redução de custos operacionais, de aumento de produtividade e da qualidade de vida dos seus funcionários, situação que resultou a permanência dessa forma de trabalho em diversas empresas e na administração pública, mesmo após o término da pandemia.

Merece destaque, também, o fato de que, por ocasião da pandemia, o governo federal aproveitou a oportunidade para expandir sua plataforma de serviços digitais, colocando a maioria dos serviços públicos de responsabilidade dos órgãos e entidades federais na plataforma gov.br, na qual o cidadão por meio de autosserviço tem acesso a peticionar os serviços de seu interesse. Contudo, alguns serviços têm gerado insatisfação na sociedade em razão de situações que serão abordadas neste trabalho.

Embora o trabalho remoto e os serviços digitais possam trazer resultados positivos às empresas, aos órgãos e entidades da administração pública e aos seus funcionários, não se pode esquecer que toda atividade empresarial privada ou do poder público pressupõe no mínimo a existência de um trinômio formado por empresa/poder público, funcionários e usuários dos produtos ou serviços colocados à sua disposição no mercado, sendo estes últimos a razão de existência da entidade. Contudo, no contexto do teletrabalho e dos serviços digitais, pouco se tem falado na satisfação do usuário em relação aos produtos ou serviços que lhe são entregues ou prestados, principalmente em se tratando da administração pública.

Em razão da necessidade de delimitar o escopo do objeto pesquisado, este trabalho destina-se a estudar o teletrabalho e os serviços digitais na administração pública federal, os riscos deles decorrentes e uma abordagem utilitarista sobre os seus efeitos na vida do cidadão brasileiro usuário dos serviços públicos federais.

Trata-se, assim, de um tema de grande repercussão no âmbito do Direito Administrativo, haja vista que atinge grande parte da população brasileira que é usuária dos serviços prestados pelos órgãos e entidade da administração pública federal.

⁶ PACINI, S.; TOBLER, R.; BITTENCOURT, V. S. **Tendências do home office no Brasil**. Rio de Janeiro, 16 mar. 2023. Disponível em: <https://portal.fgv.br/artigos/tendencias-home-office-brasil>. Acesso em: 20 ago. 2023.

⁷ MÁXIMO, W. **Trabalho remoto gerou economia de R\$ 1,4 bi no Executivo federal**. Brasília, 3 ago. 2021. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2021-08/trabalho-remoto-gerou-economia-de-r-14-bi-no-executivo-federal>. Acesso em: 20 ago. 2023.

O objetivo geral que ensejou a pesquisa e culminou neste trabalho foi investigar o trabalho remoto e os serviços digitais implantados na administração pública federal e as consequências deles advindas para os usuários dos serviços públicos federais numa perspectiva utilitarista. Aliados a este, têm-se os seguintes objetivos específicos: identificar os possíveis efeitos do trabalho remoto e dos serviços digitais na administração pública federal, nos servidores públicos federais e nos usuários dos serviços públicos prestados pelos órgãos e entidades da administração pública federal, fazendo-se, neste último caso, uma abordagem relativa aos benefícios previdenciários geridos pelo Instituto Nacional do Seguro Social (INSS).

Para o desenvolvimento da pesquisa foi adotada a abordagem qualitativa, do tipo explicativa, considerando que os dados coletados serão interpretados por métodos dedutivos e jurídicos, mas, em alguns momentos foram utilizados métodos característicos de um estudo bibliográfico.

Creswell⁸ define que a abordagem qualitativa é uma técnica de pesquisa cujas alegações se baseiam em perspectivas construtivistas – abrangendo múltiplos significados de experiências individuais, significados sociais e construídos historicamente com o objetivo de desenvolver um padrão ou uma teoria –, perspectivas reivindicatórias – envolvendo aspectos políticos, colaborativos e buscam mudança –, ou em ambas.

Desse modo, tendo em vista que o objetivo deste trabalho é apresentar o resultado de um estudo decorrente da leitura e da interpretação de normas jurídicas, livros, trabalhos científicos publicados por pesquisadores do tema e de notícias veiculadas na mídia nacional que tratam sobre o assunto discutido, Chizzotti⁹ enfatiza que, para esse tipo de pesquisa, tem-se como ideal a metodologia qualitativa, principalmente por essa abordagem buscar compreender a natureza de um fenômeno social, na medida em que o estudo destina-se a investigar o trabalho remoto e os serviços digitais implantados na administração pública federal e as consequências dele advindas para os usuários dos serviços públicos federais numa perspectiva utilitarista.

Nesse contexto, este trabalho encontra-se dividido em três seções: a primeira refere-se à introdução, na qual consta uma apresentação do trabalho desenvolvido; a segunda seção diz respeito ao referencial teórico, dividido em duas subseções, apresentando noções gerais sobre o teletrabalho e sobre essa forma de trabalho no serviço público federal, sendo abordados os conceitos e definições relacionados a essa temática; a terceira seção segue uma análise do

⁸ CRESWELL, J. **Projeto de pesquisa: métodos qualitativos, quantitativos e misto**. Tradução Luciana de Oliveira Rocha. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2007.

⁹ CHIZZOTTI, A. **Pesquisa qualitativa em Ciências Humanas e Sociais**. 2. ed. Petrópolis: Vozes, 2006.

teletrabalho, dos serviços digitais e suas consequências para o cidadão numa visão utilitarista, e, por fim; algumas considerações finais.

REFERENCIAL TEÓRICO

Este capítulo destina-se essencialmente a um breve estudo do teletrabalho e dos serviços digitais implantados nos órgãos e entidades da administração pública federal brasileira, compreendendo desde o período anterior à pandemia da Covid-19 até os dias atuais, abordando as consequências dele advindas para os usuários dos serviços públicos federais numa perspectiva utilitarista, apresentando conceitos e teorias que norteiam a discussão proposta.

NOÇÕES GERAIS SOBRE O TELETRABALHO

As transformações mundiais resultantes da globalização provocaram grandes mudanças na forma de execução do trabalho, sendo equiparadas a uma nova espécie de revolução industrial que se diferencia da antiga por não dizer respeito a produzir mais e melhor determinados produtos, mas por estar atrelada a conceitos de como melhor produzir, distribuir e utilizar a informação e o conhecimento, fazendo surgir o teletrabalho como uma alternativa ao tradicional modelo centralizado de produção.¹⁰

Segundo Coneglian¹¹, o teletrabalho já era executado experimentalmente, entre os anos de 1970/80, como forma de reduzir os deslocamentos residência-trabalho e trabalho-residência, e caracteriza-se como “[...] todo o trabalho que é efetuado fora do escritório e que tem apoio das tecnologias de comunicação, especificamente aquela ligação à internet fixa ou móvel, aplicado a um trabalho que envolva a informação”. Para a mesma autora, o *home office* é uma categoria de teletrabalho correspondente ao trabalho realizado exclusivamente no domicílio do trabalhador.

Nesse mesmo sentido, Neeley¹² afirma que “[...] empresas nacionais e globais têm feito acordos de trabalho virtual há quase trinta anos. Previsivelmente, as empresas de tecnologia foram as primeiras a enxergar as oportunidades que o trabalho remoto oferece”.

¹⁰ CONEGLIAN, T. N. M. **Teletrabalho home-office**: identidade, subjetividade e saúde mental dos trabalhadores. Curitiba: CRV, 2020.

¹¹ *Ibid.*, p. 31.

¹² NEELEY, T. **A revolução do trabalho remoto**: um guia para o sucesso de equipes que trabalham de qualquer lugar. Tradução de Sandra Martha Dolinsky. São Paulo: Benvirá, 2021. p. 13.

No Brasil, o teletrabalho surgiu formalmente em 2017, por meio de alteração da Consolidação das Leis do Trabalho, promovida pela Lei nº 13.467, de 13 de julho de 2017, sendo definido como “[...] a prestação de serviços preponderantemente fora das dependências do empregador, com a utilização de tecnologia de informação e de comunicação que, por sua natureza, não se constituam como trabalho externo”.¹³

Embora existente e em execução há vários anos, principalmente, em empresas de tecnologia da informação, o teletrabalho ganhou maior visibilidade e repercussão com o avanço da pandemia decorrente do novo Coronavírus (Covid-19), que obrigou as empresas privadas, o poder público e a sociedade em geral a adotarem o isolamento social como forma de sobrevivência da raça humana, fazendo com que as pessoas tivessem de trabalhar em suas residências.¹⁴

A súbita chegada da Covid-19 em nosso país e o seu rápido avanço em números de pessoas contaminadas e mortas pela doença fizeram com que, em maio de 2020, atendendo à recomendação do Conselho Nacional de Saúde¹⁵, fosse declarado *lockdown* em diversas regiões por governadores estaduais e prefeitos municipais, como forma de tentar impedir o avanço da doença e reduzir a quantidade de mortes, já considerada alta na época¹⁶, gerando a necessidade de as entidades públicas e privadas se reinventarem no sentido de manter suas atividades em funcionamento, recorrendo ao teletrabalho como única opção disponível.

Com 271.628 infectados novo coronavírus e 17.971 brasileiros mortos no país até 19 de maio, conforme dados do Ministério da Saúde, estados e municípios vêm aplicando medidas mais restritivas de isolamento social. No Brasil, pelo menos 11 estados registraram alguma medida de *lockdown*, isolamento social mais restrito. O distanciamento é a mais eficaz forma de prevenção da doença, segundo a Organização Mundial da Saúde (OMS).¹⁷

¹³ BRASIL. **Lei nº 13.467, de 13 de julho de 2017**. Altera a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, e as Leis nº 6.019, de 3 de janeiro de 1974, 8.036, de 11 de maio de 1990, e 8.212, de 24 de julho de 1991, a fim de adequar a legislação às novas relações de trabalho. Brasília: Presidência da República, 2017a. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2017/Lei/L13467.htm#art1. Acesso em: 10 set. 2023. local. 5.

¹⁴ NEELEY, T. **A revolução do trabalho remoto: um guia para o sucesso de equipes que trabalham de qualquer lugar**. Tradução de Sandra Martha Dolinsky. São Paulo: Benvirá, 2021.

¹⁵ BRASIL. **Recomendação nº 036, de 11 de maio de 2020**. Recomenda a implementação de medidas de distanciamento social mais restritivo (*lockdown*), nos municípios com ocorrência acelerada de novos casos de COVID-19 e com taxa de ocupação dos serviços atingido níveis críticos. Brasília: Conselho Nacional de Saúde, 2020b. Disponível em: <https://conselho.saude.gov.br/images/Recomendacoes/2020/Reco036.pdf>. Acesso em: 10 set. 2023.

¹⁶ SOUZA, M. D. **Coronavírus: 11 estados brasileiros registram lockdown em pelo menos uma cidade**. São Paulo, 20 maio 2020. Disponível em: <https://www.brasildefato.com.br/2020/05/20/coronavirus-11-estados-brasileiros-registram-lockdown-em-pelo-menos-uma-cidade>. Acesso em: 10 set. 2023.

¹⁷ *Ibid.*, local. 1.

Encerrada a situação de emergência em saúde pública, oficialmente declarada pelo Ministério da Saúde brasileiro no primeiro semestre de 2022, o teletrabalho foi mantido em diversas empresas e no serviço público, em razão dos resultados obtidos com a utilização dessa modalidade de trabalho.

O teletrabalho, dependendo do que for pactuado com o empregador, pode trazer vantagens ao trabalhador como a redução ou eliminação do tempo de deslocamento casa-trabalho e vice-versa, e a flexibilização da jornada de trabalho, possibilitando uma melhor administração do tempo em relação ao trabalho, a família e os compromissos de ordem pessoal¹⁸, proporcionando-lhe um maior grau de satisfação com o trabalho.

Como desvantagem ao trabalhador, tem-se o risco de grande parte dos custos que antes pertenciam ao empregador passarem para o empregado e, caso não haja disciplina de sua parte no sentido de delimitar seus horários de trabalho, tem-se o risco de sobrecarga laboral.

Para o empregador, dentre outras situações, o teletrabalho possibilita vantagens como a redução de custos (energia, Internet, locação de espaços físicos etc.), aumento de produtividade e de competitividade¹⁹ e um potencial aumento de pessoas interessadas em integrar seu quadro de pessoal.

Em relação aos benefícios do teletrabalho para a sociedade, em princípio, não se vislumbra outra vantagem além do potencial menor número de veículos circulando nas ruas.²⁰

Assim, estudos sinalizam situações benéficas decorrentes do teletrabalho tanto para empregadores quanto para empregados, mas pouco se tem em matéria de benefícios para a população, aspecto que, na órbita privada, em tese não afetaria muito a vida das pessoas quanto afetaria em relação aos serviços públicos.

O TELETRABALHO NO SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

A primeira sinalização formal da possibilidade de implantação do trabalho remoto na administração pública federal surgiu de forma muito discreta sob a denominação de Programa de Gestão, no art. 6º, § 6º, do Decreto nº 1.590, de 10 de agosto de 1995, em sua redação original,

¹⁸ RESEDÁ, S. O direito à desconexão: uma realidade no teletrabalho. **Buscalegis**, Brasília, 5 mar. 2011. Disponível em: <https://egov.ufsc.br/portal/sites/default/files/anexos/23040-23042-1-PB.pdf>. Acesso em: 11 set. 2023.

¹⁹ *Ibid.*

²⁰ CONEGLIAN, T. N. M. **Teletrabalho home-office**: identidade, subjetividade e saúde mental dos trabalhadores. Curitiba: CRV, 2020.

quando o poder público regulamentou a jornada de trabalho dos servidores dos órgãos e entidades federais.²¹

Naquele Decreto, mesmo sem definir expressamente o que viria a ser Programa de Gestão, foi estabelecido que, em situações especiais em que os resultados pudessem ser efetivamente mensurados e cujo teor e acompanhamento trimestral deveriam ser publicados no Diário Oficial da União, o Ministro de Estado poderia autorizar a realização de atividades, não submetidas a controle de assiduidade, na forma de Programa de Gestão.

Art. 6º O controle de assiduidade e pontualidade poderá ser exercido mediante:

I - controle mecânicos;

II - controle eletrônico;

III - folha de ponto.

[...]

§ 6º Em situações especiais em que os resultados possam ser efetivamente mensuráveis, **o Ministro de Estado poderá autorizar a unidade administrativa a realizar programa de gestão**, cujo teor e acompanhamento trimestral deverão ser publicado no Diário Oficial da União, ficando os servidores envolvidos dispensados do controle de assiduidade.²²

Nota-se que o Decreto nº 1.590, de 10 de agosto de 1995, já sinalizava três condições preponderantes para a realização do Programa de Gestão, a mensuração dos resultados e a publicação do seu teor e do acompanhamento trimestral no Diário Oficial da União, como forma de realização da *accountability*, ou seja, prestação de contas à sociedade por meio da transparência na execução do Programa.²³

Embora não haja uma definição expressa do termo, na legislação pátria, pode-se dizer que,

[...] Transparência significaria, então, uma unidade que compreende a disponibilização da informação, a intenção comunicativa, a compreensibilidade, a objetividade e a responsabilidade. Este inclusive é o conceito constitucionalizado de transparência, isto é, lido à luz dos princípios da moralidade, participação e igualdade.²⁴

²¹ BRASIL. **Decreto nº 1.590, de 10 de agosto de 1995**. Dispõe sobre a jornada de trabalho dos servidores da Administração Pública Federal direta, das autarquias e das fundações públicas federais, e dá outras providências. Brasília: Presidência da República, 1995. Disponível em: <https://encurtador.com.br/pryMR>. Acesso em: 23 ago. 2023.

²² *Ibid.*, local. 2.

²³ CZELUSNIAK, V. A.; RIBEIRO, M. C. P.; DERGINT, D. E. A. Participação, Transparência e Avaliação de Políticas Públicas. **Revista Direitos Fundamentais & Democracia**, Curitiba, v. 15, n. 15, p. 82–100, 2014. Disponível em: <https://revistaeletronicardfd.unibrasil.com.br/index.php/rdfd/article/view/509>. Acesso em: 11 set. 2023.

²⁴ BITTENCOURT, C. M.; RECK, J. R. Interações entre Direito Fundamental à Informação e Democracia para o Controle Social: uma leitura crítica da LAI a partir da experiência dos portais de transparência dos municípios do Rio Grande do Sul. **Revista Direitos Fundamentais & Democracia**, Curitiba, v. 23, n. 3, p. 126–153, 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.25192/issn.1982-0496.rdfd.v23i31240>. Acesso em: 11 set. 2023. p. 131.

Reforçando a importância da transparência na administração pública, Clève e Franzoni afirmam que “A transparência, o acesso à informação e a participação são indispensáveis para a compreensão das novas formas de atuação da Administração Pública”.²⁵

Pesquisas realizadas na Internet demonstraram que, após autorização do então Ministro da Fazenda, um dos primeiros órgãos federais a instituir o trabalho remoto, como experiência-piloto, mediante a implantação do Programa de Gestão, foi a Secretaria da Receita Federal do Brasil, por meio da Portaria RFB nº 947, de 20 de abril de 2012²⁶, definindo-o como modalidade de teletrabalho aplicável apenas aos servidores da Carreira de Auditoria da Receita Federal do Brasil, que atuavam nas atividades de análise e julgamento de processos administrativos fiscais e de desenvolvimento de sistemas corporativos na área de tecnologia da informação.

Art. 1º Fica instituída, a título de experiência-piloto, a realização de atividades, tarefas e atribuições fora das dependências físicas das unidades administrativas da Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB), na modalidade de Teletrabalho, pelos servidores integrantes da Carreira de Auditoria da RFB (ARFB), mediante a implantação do Programa de Gestão de que trata o § 6º do art. 6º do Decreto nº 1.590, de 10 de agosto de 1995, nas atividades de análise e julgamento de processos administrativos fiscais e desenvolvimento de sistemas corporativos na área de tecnologia da informação.²⁷

O teletrabalho instituído pela Secretaria da Receita Federal do Brasil não possibilitava a adesão de todos os servidores da Carreira de Auditoria, apenas 30% (trinta por cento) do total de servidores de cada cargo por área ou unidade administrativa podiam participar do Programa de Gestão. Também não podiam participar os servidores em estágio probatório, os ocupantes de cargo de chefia, os que desempenhavam atividades de atendimento ao público e os servidores que tivessem incorrido em falta disciplinar nos últimos dois anos, julgados culpados em sindicância ou processo administrativo disciplinar com a observância do contraditório e a ampla defesa.²⁸

Dessa forma, houve uma preocupação com o atendimento direto ao cidadão, não sendo permitido que os servidores que desempenhavam atividades de atendimento ao público aderissem ao teletrabalho.

²⁵ CLÈVE, C. M.; FRANZONI, J. A. Administração Pública e a nova Lei de Acesso à Informação. **Editora Fórum**, Belo Horizonte, ano 15, n. 79, local. 1-23, maio/jun. 2013. Disponível em: <https://www.editoraforum.com.br/wp-content/uploads/2013/10/Direito-Publico-Administracao-Publica-e-a-nova-Lei-de-Acesso-a-Informacao.pdf>. Acesso em: 15 set. 2023. local. 7.

²⁶ BRASIL. **Portaria RFB nº 947, de 20 de abril de 2012**. Regulamenta a experiência-piloto de Teletrabalho no âmbito da Secretaria da Receita Federal do Brasil. Brasília: Presidência da República, 2012. Disponível em: <http://normas.receita.fazenda.gov.br/sijut2consulta/link.action?idAto=37824>. Acesso em: 23 ago. 2023.

²⁷ *Ibid.*, local. 1.

²⁸ *Ibid.*

Apenas os serviços cujas características possibilitassem a mensuração objetiva do desempenho do servidor e tivessem metas fixadas ou indicadores de produtividade, desempenho e eficiência periódicos, alinhados ao planejamento estratégico da Secretaria da Receita Federal do Brasil, poderiam ser objeto de execução em teletrabalho.²⁹

A adesão ao programa era facultativa, cabendo ao servidor manifestar formalmente o interesse e firmar compromisso de cumprir as metas fixadas, ficando a critério da Administração a avaliação da conveniência e oportunidade de admissão do servidor no teletrabalho, e, embora fosse admitido, não havia direito adquirido quanto à sua permanência, poderia o servidor retornar ao trabalho presencial em razão da conveniência do serviço, de inadequação ao programa ou de não cumprimento das metas pactuadas.³⁰

Um aspecto interessante é que, na época de sua implantação, o teletrabalho era considerado um privilégio concedido pela Administração ao servidor, que, além de firmar uma série de compromissos, tais como o de manter sigilo sobre o trabalho desenvolvido e os acessos realizados remotamente, manter-se conectado permanentemente à intranet do órgão, estar sempre disponível e apto a interagir com a Administração, deveria possuir computador e rede de acesso à internet compatível com o trabalho que desenvolveria remotamente e, ainda, submeter-se a metas de desempenho, no mínimo, 15% (quinze por cento) superiores às dos servidores que atuavam no trabalho presencial.³¹

Art. 5º As metas de desempenho dos servidores na modalidade de Teletrabalho serão, no mínimo, 15% (quinze por cento) superiores àquelas previstas para os servidores não participantes da experiência-piloto que executem as mesmas atividades.

[...]

Art. 15. Cabe ao servidor em Teletrabalho a disponibilização da infraestrutura tecnológica de comunicação mínima necessária à realização dos trabalhos fora das dependências das unidades administrativas da RFB, mediante o uso de equipamentos e instalações que permitam o tráfego de informações de maneira segura e tempestiva.

Parágrafo único. O servidor, antes do início da experiência piloto, assinará declaração expressa de que a instalação em que executará o Teletrabalho atende as exigências do caput.³²

A partir de junho de 2016, mediante Portaria MF nº 196, de 14 de junho de 2016³³, o Ministro da Fazenda autorizou a implantação efetiva do Programa de Gestão, na modalidade de

²⁹ BRASIL. **Portaria RFB nº 947, de 20 de abril de 2012**. Regulamenta a experiência-piloto de Teletrabalho no âmbito da Secretaria da Receita Federal do Brasil. Brasília: Presidência da República, 2012. Disponível em: <http://normas.receita.fazenda.gov.br/sijut2consulta/link.action?idAto=37824>. Acesso em: 23 ago. 2023.

³⁰ *Ibid.*

³¹ *Ibid.*

³² *Ibid.*, local. 2.

³³ BRASIL. **Portaria MF nº 196, de 14 de junho de 2016**. Autoriza a Secretaria da Receita Federal do Brasil a realizar programa de gestão, na modalidade de Teletrabalho, com fundamento no § 6º do art. 6º do Decreto nº 1.590,

Teletrabalho, na Secretaria da Receita Federal do Brasil, nos mesmos moldes da então exitosa experiência-piloto criada por meio da Portaria RFB nº 947, de 20 de abril de 2012. Assim, o teletrabalho deixou de ser uma experiência-piloto e foi efetivado na Secretaria da Receita Federal do Brasil por meio da Portaria RFB nº 2.383, de 13 de julho de 2017³⁴.

Um segundo órgão a implantar o programa de gestão, na forma de teletrabalho, foi a Controladoria-Geral da União (CGU), também iniciando em caráter piloto, no ano de 2015, fundamentando a decisão em questões como o avanço tecnológico, a busca pela eficiência e pela melhoria do clima organizacional do órgão e da qualidade de vida dos servidores integrantes do seu quadro de pessoal.³⁵

Denominado internamente Programa de Gestão de Demandas (PGD), o Programa foi instituído na CGU, como experiência-piloto, por meio da Portaria nº 1.242, de 15 de maio de 2015³⁶, e implantado efetivamente em 2016, mediante Portaria nº 1.730, de 27 de setembro de 2016³⁷, com semelhante nível de exigência e rigor ao teletrabalho implantado pela Secretaria da Receita Federal do Brasil.

O teletrabalho implantado pela CGU, inicialmente possibilitava a adesão de, no máximo, 15% do efetivo do órgão, passando para 20% a partir de setembro de 2016, e também estabelecia que as metas de desempenho deveriam ser superiores às metas dos servidores que executavam as mesmas atividades em trabalho presencial, mas não fixava percentual nem era restrita a adesão apenas aos servidores da Carreira de Auditoria de Finanças e Controle, sendo possível que servidores de outros órgãos, em exercício na CGU, também pudessem exercer suas atividades em teletrabalho.

O PGD implantado na CGU apresentou um grande diferencial que era a divulgação trimestral dos resultados do teletrabalho no portal do órgão na Internet, conforme previsto no art.

de 10 de agosto de 1995. Brasília: Presidência da República, 2016a. Disponível em: <http://normas.receita.fazenda.gov.br/sijut2consulta/link.action?idAto=74795>. Acesso em: 24 ago. 2023.

³⁴ BRASIL. **Portaria RFB nº 2.383, de 13 de julho de 2017**. Institui o Programa de Gestão de que trata o § 6º do art. 6º do Decreto nº 1.590, de 10 de agosto de 1995, na modalidade de Teletrabalho, no âmbito da Secretaria da Receita Federal do Brasil. Brasília: Presidência da República, 2017b. Disponível em: <http://normas.receita.fazenda.gov.br/sijut2consulta/link.action?idAto=84430>. Acesso em: 24 ago. 2023.

³⁵ BRASIL. Controladoria-Geral da União. **Programa de Gestão de Demandas**. Brasília: CGU, [202-]. Disponível em: <https://www.gov.br/cgu/pt-br/aceso-a-informacao/governanca/programa-de-gestao-de-demandas>. Acesso em: 27 ago. 2023.

³⁶ BRASIL. Controladoria-Geral da União. Portaria nº 1.242, de 15 de maio de 2015. Regulamenta a experiência-piloto do Programa de Gestão que permite o teletrabalho no âmbito da Controladoria-Geral da União. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, p. 1, 18 maio 2015a. Disponível em: https://repositorio.cgu.gov.br/bitstream/1/41910/5/Portaria_CGU_1242_2015.pdf. Acesso em 27 ago. 2023.

³⁷ BRASIL. Controladoria-Geral da União. **Portaria nº 1.730, de 27 de setembro de 2016**. Regulamenta o Programa de Gestão de Demandas o âmbito do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controle. Brasília: CGU, 2016b. Disponível em: <https://repositorio.cgu.gov.br/handle/1/41903>. Acesso em 27 ago. 2023.

17 da Portaria nº 1.242, de 15 de maio de 2015: “Art. 17. Os resultados da experiência-piloto do Programa de Gestão devem ser divulgados, a cada trimestre, nos termos do § 6º do art. 6º do Decreto nº 1.590, de 10 de agosto de 1995”.³⁸

A partir de 2018, em razão dos bons resultados obtidos com o teletrabalho, por meio da Portaria nº 747, de 16 de março de 2018, a CGU retirou a limitação percentual máxima de servidores que poderiam aderir ao teletrabalho, deixando aos dirigentes ou chefias imediatas a responsabilidade de identificar o quantitativo de servidores necessário ao bom funcionamento das atividades presenciais do órgão.³⁹

Art. 6º Não há limitação para a participação simultânea de servidores da unidade administrativa no PGD, devendo o seu dirigente ou a chefia imediata garantir o quantitativo mínimo necessário para o bom andamento das atividades desempenhadas exclusivamente em trabalho presencial.

Parágrafo único. O quantitativo mínimo de que trata o caput deste artigo não é fixo e deverá ser estabelecido de maneira a observar a sazonalidade das atividades executáveis apenas em trabalho presencial, bem como demais ausências previstas em lei.⁴⁰

Os dados relativos aos resultados obtidos com o teletrabalho dos servidores da CGU eram divulgados em seu portal na Internet, em dados abertos, contendo de forma sintética os dados passíveis de publicidade plena, possibilitando o acompanhamento dos resultados do PGD pela sociedade em geral:

Nesta seção estão disponíveis informações, em formato aberto, sobre o Programa de Gestão de Demandas da Controladoria-Geral da União (CGU). A iniciativa foi implementada pela Portaria nº 1.730, de 27 de setembro de 2016, e atualizada com a edição da Portaria 747, de 16 de março de 2018.⁴¹

O arquivo abaixo apresenta as seguintes informações: Identificação do Pacto; Nome; Matrícula SIAPE; Unidade de Exercício; Nome da Unidade; Cargo; Carga Horária; Data de Início; Data de Término; Carga Horária Total; Situação; Identificação da Ordem de Serviço; Suspensão; Motivo; Entregue no Prazo; Justificativa; Aprovação; Nome do Grupo de Atividade; Nome da Atividade; Outras.⁴²

³⁸ BRASIL. Controladoria-Geral da União. Portaria nº 1.242, de 15 de maio de 2015. Regulamenta a experiência-piloto do Programa de Gestão que permite o teletrabalho no âmbito da Controladoria-Geral da União. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, p. 1, 18 mai. 2015a. Disponível em: https://repositorio.cgu.gov.br/bitstream/1/41910/5/Portaria_CGU_1242_2015.pdf. Acesso em 27 ago. 2023. p. 2.

³⁹ BRASIL. Controladoria-Geral da União. Portaria nº 747, de 16 de março de 2018. Regulamenta o Programa de Gestão no âmbito da Controladoria-Geral da União. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, p. 49, 23 mar. 2018a. Disponível em: https://repositorio.cgu.gov.br/bitstream/1/41909/7/Portaria_PGD_747_2018.pdf. Acesso em 27 ago. 2023.

⁴⁰ *Ibid.*, p. 49.

⁴¹ BRASIL. Controladoria-Geral da União. **Portal de Dados Abertos**: Programa de Gestão de Demandas. Brasília: CGU, 2023. Disponível em: <https://www.gov.br/cgu/pt-br/aceso-a-informacao/dados-abertos/arquivos/pgd>. Acesso em 27 ago. 2023. local. 1.

⁴² BRASIL. Controladoria-Geral da União. **Portal de Dados Abertos**: Programa de Gestão de Demandas. Brasília: CGU, 2023a. Disponível em: <https://www.gov.br/cgu/pt-br/aceso-a-informacao/dados-abertos/arquivos/pgd>. Acesso em 27 ago. 2023. local. 1.

Ciente dos exitosos resultados obtidos por órgãos como a Receita Federal do Brasil e a CGU, em agosto de 2018, a Secretaria de Gestão de Pessoas do então Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, na condição de órgão central do sistema de pessoal civil do Poder Executivo federal, por intermédio da Instrução Normativa nº 1, de 31 de agosto de 2018, estabeleceu as orientações, critérios e procedimentos gerais que deveriam ser observados pelos demais órgãos e entidades federais no processo de implantação do Programa de Gestão a ser desenvolvido na forma de teletrabalho.⁴³

Com isso, o trabalho remoto, até então implementado em órgãos de fiscalização e executado, em sua maioria, por servidores das carreiras de auditoria e fiscalização, poderia ser disponibilizado aos servidores dos demais órgãos e entidades federais, inclusive aos de carreiras administrativas, mas sempre sem resultar em prejuízo aos serviços prestados aos cidadãos.

Segundo a Instrução Normativa nº 1/2018, mediante autorização do respectivo ministro de estado, o Programa de Gestão deveria inicialmente ser implantado como experiência piloto e somente, após determinado período de execução e de avaliação dos resultados dele advindos, poderia haver sua implantação definitiva.⁴⁴

Dentre as regras trazidas pela Instrução Normativa, para possibilitar a implantação do Programa de Gestão nos órgãos e entidades federais, merecem destaque a proibição de que o teletrabalho abrangesse as atividades cuja presença física do servidor fosse estritamente necessária, assim como não poderia implicar a redução da capacidade plena do funcionamento de setores de atendimento ao público.

De forma análoga ao trabalho remoto já em curso em outros órgãos, o Programa de Gestão a ser implantado nos demais órgãos públicos federais do Poder Executivo era facultativo e dependeria da conveniência e interesse do serviço, podendo abranger apenas as atividades cujas características permitissem um rigoroso acompanhamento da produtividade e dos resultados das unidades e do desempenho do servidor.

Com a chegada inesperada da Pandemia da Covid-19, tanto a iniciativa privada quanto o poder público tiveram que adequar urgentemente seus métodos e formas de trabalho como forma de sobreviver e de manter a sobrevivência das pessoas, principalmente nos períodos de

⁴³ BRASIL. Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão. Instrução Normativa nº 1, de 31 de agosto de 2018. Estabelece orientação, critérios e procedimentos gerais a serem observados pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Pessoal Civil da Administração Federal - Sipec relativos à implementação de Programa de Gestão, de que trata o § 6º do art. 6º do Decreto nº 1.590, de 10 de agosto de 1995. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, p. 92, 3 set. 2018b. Disponível em: https://dspace.mj.gov.br/bitstream/1/1553/1/IN_SGP_2018_1.pdf. Acesso em: 27 ago. 2023.

⁴⁴ *Ibid.*

isolamento social extremo impostos pelo avanço dos casos fatais de pessoas acometidas pelo novo Coronavírus.

A pandemia promoveu uma profunda transformação na vida das pessoas e nos meios de produção e de prestação de serviços pelas empresas e pelos órgãos e entidades da administração pública em suas diversas esferas de governo, mas que, neste trabalho, será dada ênfase às situações ocorridas na administração pública federal.

No âmbito federal, os órgãos e entidades que já possuíam em sua cultura organizacional o teletrabalho implantado por meio do Programa de Gestão tiveram menos dificuldade de adaptação aos impactos trazidos pela Covid-19, situação incomum à maioria dos órgãos e entidades federais que prestavam serviços diretos de atendimento ao público.

Durante a pandemia, a regra passou a ser o trabalho executado de forma remota, situação regulamentada pela Instrução Normativa nº 65, de 30 de julho de 2020, emitida pelo Ministério da Economia: “Art. 5º As atividades que possam ser adequadamente executadas de forma remota e com a utilização de recursos tecnológicos serão realizadas preferencialmente na modalidade de teletrabalho parcial ou integral”.⁴⁵

Assim, o trabalho remoto vem se consolidando na administração pública federal e cada vez mais sendo implantado nos órgãos, criando uma cultura organizacional que proporciona ao poder público bons resultados e possibilita a redução de gastos com energia, Internet, diárias, passagens, auxílios e adicionais pagos a servidores quando estão em trabalho presencial, a exemplo do adicional de insalubridade e do auxílio transporte.

Levantamentos realizados pelo Governo Federal demonstraram que, no período de março/2020 a junho/2021, ocasião de maiores restrições decorrentes da Covid-19 e que quase a totalidade dos servidores estavam trabalhando em suas residências, o teletrabalho implantado nos órgãos e entidades da administração federal possibilitou uma economia de aproximadamente 1,42 bilhão de reais aos cofres públicos.⁴⁶

O governo federal economizou R\$ 1,419 bilhão com o trabalho remoto de servidores públicos durante a pandemia da Covid-19. O levantamento do Ministério da Economia (ME), divulgado nesta terça-feira (3/8), analisa a redução dos gastos em cinco itens de

⁴⁵ BRASIL. Ministério da Economia/Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital/Secretaria de Gestão e Desempenho de Pessoal. Instrução Normativa nº 65, de 30 de julho de 2020. Estabelece orientação, critérios e procedimentos gerais a serem observados pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Pessoal Civil da Administração Federal - Sipec relativos à implementação de Programa de Gestão. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, p. 21, 31 jul. 2020c. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/instrucao-normativa-n-65-de-30-de-julho-de-2020-269669395>. Acesso em: 12 set. 2023. p. 21.

⁴⁶ BRASIL. Ministério da Economia. **Governo federal economiza R\$ 1,419 bilhão com trabalho remoto de servidores durante a pandemia**. Brasília: Ministério da Economia, 2021a. Disponível em: <https://www.gov.br/economia/pt-br/assuntos/noticias/2021/agosto/governo-federal-economiza-r-1-419-bilhao-com-trabalho-remoto-de-servidores-durante-a-pandemia>. Acesso em: 12 set. 2023.

custeio entre os meses de março de 2020 e junho de 2021: diárias; passagens e despesas com locomoção; serviços de energia elétrica; serviços de água e esgoto; e cópias e reprodução de documentos.⁴⁷

Atualmente, no Poder Executivo federal, o teletrabalho segue o modelo de gestão instituído por meio do Decreto nº 11.072/2022 e encontra-se regulamentado pela Instrução Normativa nº 24/2023, cujos dados podem ser acompanhados no Painel da Transparência no Portal do Servidor.⁴⁸

No próximo item será feita uma abordagem relativa aos serviços prestados ao cidadão por meio da plataforma do governo digital, cujos trabalhos são executados por servidores que se encontram em teletrabalho, e suas consequências para a população.

TELETRABALHO, SERVIÇOS DIGITAIS E CONSEQUÊNCIAS PARA O CIDADÃO NUMA VISÃO UTILITARISTA

O trabalho remoto inegavelmente reduz custos operacionais para o poder público e possibilita aumento da produtividade e da qualidade de vida dos servidores, mas é necessário um olhar especial para as consequências advindas dessa modalidade de trabalho, principalmente, em relação a serviços prestados quase que exclusivamente por meio de plataformas digitais, a exemplo dos benefícios previdenciários administrados pelo Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), cuja situação será objeto de estudo deste tópico.

A partir de 2015, por meio do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015, estipulando um prazo de dois anos para sua efetivação, foi instituído o processo eletrônico nos órgãos e entidades da administração federal, como forma de reduzir custos, ampliar a sustentabilidade ambiental por meio de ferramentas de Tecnologia da Informação e da Comunicação (TIC), assegurar a eficiência, eficácia e a efetividade da ação governamental, bem como promover a utilização de meios eletrônicos para operacionalizar os processos administrativos com segurança e transparência, com a perspectiva de também facilitar o acesso do cidadão às instâncias administrativas.⁴⁹

⁴⁷ *Ibid.*, local. 1.

⁴⁸ BRASIL. Portal do Servidor. **Programa de Gestão de Desempenho (PGD)**. Brasília: Portal do Servidor, 2023b. Disponível em: <https://www.gov.br/servidor/pt-br/assuntos/programa-de-gestao>. Acesso em: 12 set. 2023.

⁴⁹ BRASIL. **Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015**. Dispõe sobre o uso do meio eletrônico para a realização do processo administrativo no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. Brasília: Presidência da República, 2015b. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/decreto/d8539.htm. Acesso em: 12 set. 2023.

Essa medida fazia parte do processo de implantação do governo digital, por meio da Plataforma gov.br, instituída por intermédio do Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016, cujos principais objetivos eram facultar à todos a solicitação e o acompanhamento dos serviços públicos sem a necessidade de atendimento presencial, implementar e difundir o uso dos serviços públicos digitais, simplificar os pedidos, a prestação e o acompanhamento dos serviços públicos, dar transparência à execução e possibilitar o acompanhamento e o monitoramento dos serviços públicos de interesse dos usuários.⁵⁰

Nessa mesma linha, em março/2021, por meio da Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021, deu-se início ao processo de criação de uma Estratégia Nacional de Governo Digital, objetivando “[...] o aumento da eficiência da administração pública, especialmente por meio da desburocratização, da inovação, da transformação digital e da participação do cidadão [...]”⁵¹, abrangendo os órgãos e entidades das administrações diretas e indiretas dos demais entes da federação.

Dados divulgados pelo Ministério da Economia, em agosto/2022, informaram que o governo federal já oferecia naquela época 4.000 serviços públicos digitais para o cidadão, número que representava 84% do total de serviços que eram prestados pelo governo federal à população, situação que gerou uma economia estimada em 4,6 bilhões de reais aos cofres públicos, em relação aos três anos e meio anteriores.⁵²

De acordo com o art. 14 da Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021, os serviços públicos deverão ser prestados à população, preferencialmente, por meio de autosserviço, mas sem prejuízo do direito do cidadão a atendimento presencial.⁵³

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

⁵⁰ BRASIL. **Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016.** Institui a Plataforma de Cidadania Digital e dispõe sobre a oferta dos serviços públicos digitais, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. Brasília: Presidência da República, 2016c. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2016/Decreto/D8936.htm#art7. Acesso em: 12 set. 2023.

⁵¹ BRASIL. **Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021.** Dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública e altera a Lei nº 7.116, de 29 de agosto de 1983, a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), a Lei nº 12.682, de 9 de julho de 2012, e a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Brasília: Presidência da República, 2021a. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/114129.htm. Acesso em: 12 set. 2023. local. 1.

⁵² BRASIL. Ministério da Economia. **GOV.BR já oferece 4 mil serviços públicos digitais para o cidadão.** Brasília, 18 ago. 2022b. Disponível em: <https://www.gov.br/economia/pt-br/assuntos/noticias/2022/agosto/gov-br-ja-oferece-quatro-mil-servicos-publicos-digitais-para-o-cidadao>. Acesso em: 12 set. 2023.

⁵³ BRASIL. **Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021.** Dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública e altera a Lei nº 7.116, de 29 de agosto de 1983, a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), a Lei nº 12.682, de 9 de julho de 2012, e a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Brasília: Presidência da República, 2021. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/114129.htm. Acesso em: 12 set. 2023.

Parágrafo único. O acesso à prestação digital dos serviços públicos será realizado, preferencialmente, por meio do autosserviço.⁵⁴

Um aspecto interessante é que não se deve confundir a prestação efetiva de um serviço de responsabilidade dos órgãos e entidades da administração pública com a mera disponibilização de uma plataforma digital em que o cidadão possa peticioná-lo. É preciso garantir que as solicitações apresentadas ao poder público, por meio da plataforma digital, sejam analisadas e decididas com tempestividade e com o máximo grau de isonomia e equidade.

Nesse sentido, não se pode perder de vista a questão das desigualdades sociais existentes em nosso país, na medida em que elas têm reflexos diretos em fatores como nível intelectual, grau de instrução, facilidade de compreensão e de manuseio de ferramentas tecnológicas e plataformas digitais, situações que podem representar barreiras sociais quando da busca por serviços públicos acessíveis em plataformas digitais, pois nem todas as pessoas possuem o mesmo nível de conhecimento e desenvoltura para utilizar essas ferramentas.

Numa visão meramente quantitativa, tende-se a pensar que atualmente grande parte da população brasileira pertence à geração conectada tecnologicamente. Contudo, ter acesso às plataformas de prestação de serviços digitais não significa saber utilizá-las nem entender sobre a legislação que rege o serviço ou o benefício de interesse do cidadão, tampouco compreender o que os despachos, diligências e outras interações promovidas na plataforma digital entre o poder público e o cidadão querem dizer. Em alguns casos, por mais esclarecida que seja a pessoa, sempre haverá a necessidade da interação humana direta, mediante a pergunta, a resposta, a réplica, a tréplica, etc.

Nesse contexto, a administração pública tem a obrigação de disponibilizar a prestação dos serviços ao cidadão tanto na forma digital quanto em atendimento presencial, assegurando a todos e não apenas a determinado grupo de pessoas um tratamento isonômico e justo, não sendo permitido que, em razão de grande parte da população conseguir usufruir os serviços públicos de seu interesse por meio das plataformas digitais, o poder público desconsidere a dificuldade enfrentada pela outra parte da população.

Para Rawls⁵⁵, o somatório das vantagens desfrutadas pela maioria não justifica nem permite a imposição de sacrifícios a outras pessoas:

Each person possesses an inviolability founded on justice that even the welfare of society as a whole cannot override. For this reason justice denies that the loss of freedom for some is made right by a greater good shared by others. It does not allow that the

⁵⁴ *Ibid.*, local. 4.

⁵⁵ RAWLS, J. A **Theory of Justice**. Cambridge: Harvard University Press, 1971.

sacrifices imposed on a few are outweighed by the larger sum of advantages enjoyed by many.⁵⁶

Contudo, não tem sido essa a realidade encontrada pela população quando busca a obtenção de serviços públicos de seu interesse, a exemplo do que vem ocorrendo em relação a obtenção de benefícios previdenciários geridos pelo INSS. Para a obtenção dos benefícios, o cidadão pode solicitá-lo por meio do autosserviço via plataforma gov.br ou, mediante agendamento prévio, comparecer a uma agência do INSS e realizar de forma presencial a solicitação do seu benefício, mas, em ambas as formas de solicitação, será gerado um processo eletrônico que entrará numa fila virtual de processos a serem analisados por servidores que majoritariamente estão em teletrabalho, sendo os processos distribuídos para servidores do INSS em todo o país.⁵⁷

Assim, embora possa haver agilidade na recepção das solicitações de benefícios, a distribuição dos processos para análise por servidores de diversas localidades do país gera um grande distanciamento entre o cidadão interessado na obtenção do benefício e a Unidade do INSS responsável pela análise, não havendo possibilidade de interação entre as partes, exceto por meio de diligências virtuais, que nem sempre são compreendidas pelo interessado, podendo ocasionar indeferimentos precoces, diligências excessivas, demora na obtenção do benefício, insatisfação do cidadão e o comprometimento da própria dignidade do cidadão e da sua família que muitas vezes não têm condições financeiras para o provimento de suas necessidades básicas.

Tem sido comum a veiculação de notícias em telejornais e em portais na Internet, abordando a demora na concessão de benefícios ao cidadão por parte do INSS, principalmente envolvendo pessoas carentes e com pouca instrução ou desenvoltura para acessar plataformas digitais e solicitarem ou acompanharem o andamento de seus processos, situação que tem aberto espaço para a atuação de intermediários no âmbito administrativo ou judicial, em troca de valores financeiros, às vezes até extorsivos, pagos por cidadãos já bastante vulneráveis socialmente.⁵⁸

Depois que a Justiça reconhece o direito de um brasileiro ao benefício, o INSS ainda demora, em média, 300 dias para começar a pagar. Os pagamentos atrasados geram um gasto extra de R\$ 83 milhões só de correção monetária.
A lentidão do INSS em pagar benefícios está gerando prejuízos aos cofres públicos.

⁵⁶ *Ibid.*, p. 3.

⁵⁷ G1. Jornal Nacional. **Lentidão do INSS em pagar benefícios gera prejuízos aos cofres públicos**. Rio de Janeiro, 4 abr. 2023a. Disponível em: <https://encurtador.com.br/sxQWX>. Acesso em: 13 set. 2023.

⁵⁸ G1. Jornal Nacional. **Lentidão do INSS em pagar benefícios gera prejuízos aos cofres públicos**. Disponível em: <https://g1.globo.com/jornal-nacional/noticia/2023/04/04/lentidao-do-inss-em-pagar-beneficios-gera-prejuizos-aos-cofres-publicos.ghtml>. Acesso em: 13 set. 2023.

Qualquer pessoa que precise do INSS entra em uma fila virtual. A Previdência demora, hoje, 64 dias em média para analisar um benefício, mas para muita gente, essa é apenas uma primeira fila.⁵⁹

A demora na análise e no atendimento das demandas dos cidadãos, em relação aos benefícios geridos pelo INSS, pode decorrer de vários fatores, tais como o número reduzido de servidores para analisar processos, dificuldade do cidadão em operacionalizar a plataforma digital e de inserir a documentação necessária ou preencher os dados corretamente, desatualização das bases de dados governamentais, dificuldade do cidadão em compreender o que lhe está sendo demandado nas diligências, impossibilidade de interação direta com o responsável pela análise do processo ou com quem seguramente esclareça suas dúvidas.

A desatualização das bases de dados governamentais ou até mesmo a inexistência de dados que nelas deveriam constar, caso os empregadores tivessem cumprido sua parte, a exemplo de contribuições previdenciárias descontadas do trabalhador, mas não recolhidas ao INSS, pode fazer com que processos digitais sejam indeferidos pelo próprio sistema informatizado utilizado pelo governo federal, programado para detectar inconsistências ou documentos obrigatórios não juntados pelo cidadão ao processo. Nesse sentido, assim afirma Lorenzetto

Um programa que possua inteligência artificial, não importa o quão elaborado este seja, não possui finalidades próprias e não é capaz de compreender nossos valores humanos. Cabe à inteligência artificial a execução de uma série de procedimentos previamente determinados que programadores definem com base em experiências anteriores de uso e interação.⁶⁰

Essa situação já é de pleno conhecimento por parte do governo federal que busca solução para melhor atender ao cidadão, mas numa velocidade destoante dos anseios de quem precisa dos benefícios para sobreviver.

O ministro da Previdência Social, [...], afirmou, em entrevista à GloboNews, que o governo vai trabalhar para diminuir a fila de segurados à espera de liberação de benefícios do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), mas que não é possível estabelecer uma data para que tudo seja normalizado.

⁵⁹ *Ibid.*, local. 1.

⁶⁰ LORENZETTO, B. M. O problema do alinhamento de valor: a inteligência artificial, as normas, e considerações sobre a programação de valores nas máquinas. **Revista Jurídica do Ministério Público do Estado do Paraná**, Curitiba, 2023. Disponível em: <https://apps.mppr.mp.br/openjournal/index.php/revistamppr/article/view/231/120>. Acesso em: 13 set. 2023. p. 9.

Lupi afirmou que não é possível acabar com a fila neste ano. "Não consigo fila aceitável até fim do ano (...). Fila não se resolve do dia para noite (...). Meu prazo é de racionalidade e razoabilidade", afirmou.⁶¹

Desse modo, o governo federal tem o enorme desafio de compatibilizar duas exitosas ferramentas de gestão de processos digitais e de forma de trabalho, que são a plataforma gov.br e o teletrabalho, com a necessária eficiência e eficácia na concessão de benefícios previdenciários aos cidadãos.

Nesse cenário, o que diriam os adeptos do Utilitarismo, pensamento filosófico que “[...] na sua formulação mais simples, afirma que o ato ou procedimento moralmente correto é aquele que produz a maior felicidade para os membros da sociedade”⁶²

Num primeiro olhar, poder-se-ia imaginar que apenas as pessoas com menor desenvoltura tecnológica e pouco grau de instrução estariam sendo atingidas pela demora na concessão dos benefícios, o que poderia levar à conclusão de que apenas estas pessoas estariam infelizes em razão dos transtornos por que estariam passando. Contudo, não se pode deixar de levar em consideração que os processos digitais são analisados pela ordem de chegada, o que inviabiliza a atribuição de tratamento diferenciado pela administração.

Numa outra vertente, haveria quem cogitasse afirmar que o conceito de felicidade a que se refere a filosofia Utilitarista nada tem a ver com o grau de satisfação dos cidadãos com os serviços que lhes são prestados pelo governo, por considerarem que a felicidade estaria atrelada ao sentir prazer e a ausência de dor.

Para Mill⁶³, defensor do pensamento filosófico Utilitarista, a felicidade não seria inerente ao mero prazer ou ausência de dor, mas a sentimentos mais fortes e intrínsecos à pessoa humana tal como a dignidade, situação plenamente aplicável ao contexto deste estudo, na medida em que o cidadão perde a sua dignidade ao passar privações como não ter com o que se alimentar ou alimentar sua família em razão da não obtenção tempestiva de um direito seu, correspondente ao benefício previdenciário.

Podemos atribuí-la ao orgulho [...]. Podemos atribuí-la ao amor pela liberdade e pela independência pessoal [...]. Mas a designação mais apropriada é aquela que se refere a um sentido de dignidade, algo que todos os seres humanos possuem de uma forma ou

⁶¹ G1. Jornal Nacional. ‘Fila do INSS não se resolve do dia para noite’, diz ministro da Previdência. Rio de Janeiro, 2 mar. 2023b. Disponível em: <https://g1.globo.com/trabalho-e-carreira/noticia/2023/03/02/fila-do-inss-nao-se-resolve-do-dia-para-noite-diz-ministro-da-previdencia.ghtml>. Acesso em: 13 set. 2023. local. 1.

⁶² KYMLICKA, W. **Filosofia Política Contemporânea**: uma introdução. Tradução de Luís Carlos Borges. São Paulo: Martins Fontes, 2006. p. 11.

⁶³ MILL, J. S. **O Utilitarismo**. Tradução de Alexandre Braga Massela. 2. ed. São Paulo: Iluminuras, 2020.

de outra e que mantém alguma proporção, ainda que não exata, com suas faculdades mais elevadas.⁶⁴

Dessa forma, para que se tenha um atendimento digno das necessidades da população é necessária a conjugação de esforços por parte do governo, no sentido de melhorar sua plataforma de serviços digitais, possibilitando maior facilidade de navegação e de interação do cidadão com o setor responsável pela análise do seu processo, e por parte do servidor público responsável pela análise dos processos, no sentido de melhor compreender os anseios e dificuldades do cidadão, dentro da legalidade, promover diligências em linguagem menos técnica e mais popular, facilitando a compreensão de todos, inclusive de pessoas que possuam pouco grau de instrução, ou seja, agir com bom senso.

Essa necessária união de esforços em prol da felicidade é apresentada por Mill: “A pobreza, em qualquer sentido que implique sofrimento, pode ser completamente extinta pela sabedoria da sociedade combinada com o bom senso e a previdência dos indivíduos”.⁶⁵

Assim, tanto os serviços prestados ao cidadão em forma digital quanto o teletrabalho instituído pela administração pública federal são importantes ferramentas que podem resultar na eficiência, eficácia, transparência e economicidade na execução dos programas e ações do governo federal, necessitando apenas de maior atenção e esforços conjuntos do poder público e dos servidores para que situações pontuais sejam solucionadas de forma a melhor atender à população.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste trabalho, buscou-se apresentar uma análise de forma clara e concisa a respeito do teletrabalho e sobre a implementação dessa forma de trabalho nos órgãos e entidades da administração pública federal, trazendo ainda uma abordagem sobre as consequências do teletrabalho e dos serviços digitais para o cidadão numa visão Utilitarista.

Para isso, foram apresentados estudos sobre o teletrabalho, trazendo conceitos, definições e informações quanto ao seu surgimento e implementação na iniciativa privada e na administração pública, bem como as vantagens e desvantagens dele advindas, tomando por base a legislação e a doutrina pátria, assim como trabalhos científicos publicados por pesquisadores sobre essa temática.

⁶⁴ *Ibid.*, p. 35.

⁶⁵ *Ibid.*, p. 41.

Em relação ao teletrabalho implantado na administração pública federal, foi realizado um estudo em leis, decretos, portarias, instruções normativas e notícias veiculadas pelo governo federal a respeito de como e quando órgãos e entidades federais adotaram o teletrabalho como forma de trabalho voltada à melhoria da qualidade de vida dos servidores, à eficiência dos serviços e à economia de recursos públicos, bem como os requisitos para que os servidores pudessem aderir ao teletrabalho.

Por fim, foi realizado um estudo sobre teletrabalho, serviços digitais prestados ao cidadão pelo governo federal e suas consequências para o cidadão numa visão Utilitarista, dando um enfoque aos problemas enfrentados pela sociedade para a obtenção de benefícios previdenciários geridos pelo Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), tomando-se por base leis, decretos, doutrina e notícias veiculadas na internet pelo governo federal e em portais de notícias não governamentais.

Ficou demonstrado que tanto os serviços prestados ao cidadão em forma digital quanto o teletrabalho instituído pela administração pública federal são importantes ferramentas que podem resultar na eficiência, eficácia, transparência e economicidade na execução dos programas e ações do governo federal, necessitando apenas de maior atenção e esforços conjuntos do poder público e dos servidores para que situações pontuais sejam solucionadas de forma a melhor atender à população.

REFERÊNCIAS

BITTENCOURT, C. M.; RECK, J. R. Interações entre Direito Fundamental à Informação e Democracia para o Controle Social: uma leitura crítica da LAI a partir da experiência dos portais de transparência dos municípios do Rio Grande do Sul. **Revista Direitos Fundamentais & Democracia**, Curitiba, v. 23, n. 3, p. 126–153, 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.25192/issn.1982-0496.rdfd.v23i31240>. Acesso em: 11 set. 2023.

BRASIL. Controladoria-Geral da União. **Portal de Dados Abertos**: Programa de Gestão de Demandas. Brasília: CGU, 2023. Disponível em: <https://www.gov.br/cgu/pt-br/aceso-a-informacao/dados-abertos/arquivos/pgd>. Acesso em 27 ago. 2023.

BRASIL. Controladoria-Geral da União. Portaria nº 1.242, de 15 de maio de 2015. Regulamenta a experiência-piloto do Programa de Gestão que permite o teletrabalho no âmbito da Controladoria-Geral da União. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, p. 1, 18 maio 2015a.

Disponível em:
https://repositorio.cgu.gov.br/bitstream/1/41910/5/Portaria_CGU_1242_2015.pdf. Acesso em 27 ago. 2023.

BRASIL. Controladoria-Geral da União. **Portaria nº 1.730, de 27 de setembro de 2016**. Regulamenta o Programa de Gestão de Demandas o âmbito do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controle. Brasília: CGU, 2016b. Disponível em: <https://repositorio.cgu.gov.br/handle/1/41903>. Acesso em 27 ago. 2023.

BRASIL. Controladoria-Geral da União. Portaria nº 747, de 16 de março de 2018. Regulamenta o Programa de Gestão no âmbito da Controladoria-Geral da União. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, p. 49, 23 mar. 2018a. Disponível em: https://repositorio.cgu.gov.br/bitstream/1/41909/7/Portaria_PGD_747_2018.pdf. Acesso em 27 ago. 2023.

BRASIL. Controladoria-Geral da União. **Programa de Gestão de Demandas**. Brasília: CGU, [202-]. Disponível em: <https://www.gov.br/cgu/pt-br/aceso-a-informacao/governanca/programa-de-gestao-de-demandas>. Acesso em: 27 ago. 2023.

BRASIL. **Decreto nº 1.590, de 10 de agosto de 1995**. Dispõe sobre a jornada de trabalho dos servidores da Administração Pública Federal direta, das autarquias e das fundações públicas federais, e dá outras providências. Brasília: Presidência da República, 1995. Disponível em: <https://encurtador.com.br/pryMR>. Acesso em: 23 ago. 2023.

BRASIL. **Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015**. Dispõe sobre o uso do meio eletrônico para a realização do processo administrativo no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. Brasília: Presidência da República, 2015b. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/decreto/d8539.htm. Acesso em: 12 set. 2023.

BRASIL. **Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016**. Institui a Plataforma de Cidadania Digital e dispõe sobre a oferta dos serviços públicos digitais, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. Brasília: Presidência

da República, 2016c. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2016/Decreto/D8936.htm#art7. Acesso em: 12 set. 2023.

BRASIL. **Lei nº 13.467, de 13 de julho de 2017**. Altera a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, e as Leis nº 6.019, de 3 de janeiro de 1974, 8.036, de 11 de maio de 1990, e 8.212, de 24 de julho de 1991, a fim de adequar a legislação às novas relações de trabalho. Brasília: Presidência da República, 2017a. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2017/Lei/L13467.htm#art1. Acesso em: 10 set. 2023.

BRASIL. **Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021**. Dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública e altera a Lei nº 7.116, de 29 de agosto de 1983, a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), a Lei nº 12.682, de 9 de julho de 2012, e a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Brasília: Presidência da República, 2021a. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/14129.htm. Acesso em: 12 set. 2023.

BRASIL. Ministério da Economia. **GOV.BR já oferece 4 mil serviços públicos digitais para o cidadão**. Brasília, 18 ago. 2022b. Disponível em: <https://www.gov.br/economia/pt-br/assuntos/noticias/2022/agosto/gov-br-ja-oferece-quatro-mil-servicos-publicos-digitais-para-o-cidadao>. Acesso em: 12 set. 2023.

BRASIL. Ministério da Economia. **Governo federal economiza R\$ 1,419 bilhão com trabalho remoto de servidores durante a pandemia**. Brasília: Ministério da Economia, 2021a. Disponível em: <https://www.gov.br/economia/pt-br/assuntos/noticias/2021/agosto/governo-federal-economiza-r-1-419-bilhao-com-trabalho-remoto-de-servidores-durante-a-pandemia>. Acesso em: 12 set. 2023.

BRASIL. Ministério da Economia/Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital/Secretaria de Gestão e Desempenho de Pessoal. Instrução Normativa nº 65, de 30 de julho de 2020. Estabelece orientação, critérios e procedimentos gerais a serem observados pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Pessoal Civil da Administração Federal - Sipec relativos à implementação de Programa de Gestão. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, p. 21, 31 jul.

2020c. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/instrucao-normativa-n-65-de-30-de-julho-de-2020-269669395>. Acesso em: 12 set. 2023.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Portaria nº 188, de 3 de fevereiro de 2020**. Declara Emergência em Saúde Pública de importância Nacional (ESPIN) em decorrência da Infecção Humana pelo novo Coronavírus (2019-nCoV). Brasília: Ministério da Saúde, 2020a. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Portaria/Portaria-188-20-msimpresao.htm. Acesso em: 20 ago. 2023.

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria nº 913, de 22 de abril de 2022. Declara o encerramento da Emergência em Saúde Pública de Importância Nacional (ESPIN) em decorrência da infecção humana pelo novo coronavírus (2019-nCoV) e revoga a Portaria GM/MS nº 188, de 3 de fevereiro de 2020. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, p. 1, 22 abr. 2022b. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-gm/ms-n-913-de-22-de-abril-de-2022-394545491>. Acesso em: 20 ago. 2023.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão. Instrução Normativa nº 1, de 31 de agosto de 2018. Estabelece orientação, critérios e procedimentos gerais a serem observados pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Pessoal Civil da Administração Federal - Sipec relativos à implementação de Programa de Gestão, de que trata o § 6º do art. 6º do Decreto nº 1.590, de 10 de agosto de 1995. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, p. 92, 3 set. 2018b. Disponível em: https://dspace.mj.gov.br/bitstream/1/1553/1/IN_SGP_2018_1.pdf. Acesso em: 27 ago. 2023.

BRASIL. Portal do Servidor. **Programa de Gestão de Desempenho (PGD)**. Brasília: Portal do Servidor, 2023b. Disponível em: <https://www.gov.br/servidor/pt-br/assuntos/programa-de-gestao>. Acesso em: 12 set. 2023.

BRASIL. **Portaria MF nº 196, de 14 de junho de 2016**. Autoriza a Secretaria da Receita Federal do Brasil a realizar programa de gestão, na modalidade de Teletrabalho, com fundamento no § 6º do art. 6º do Decreto nº 1.590, de 10 de agosto de 1995. Brasília: Presidência da República, 2016a. Disponível em:

<http://normas.receita.fazenda.gov.br/sijut2consulta/link.action?idAto=74795>. Acesso em: 24 ago. 2023.

BRASIL. Portaria RFB nº 2.383, de 13 de julho de 2017. Institui o Programa de Gestão de que trata o § 6º do art. 6º do Decreto nº 1.590, de 10 de agosto de 1995, na modalidade de Teletrabalho, no âmbito da Secretaria da Receita Federal do Brasil. Brasília: Presidência da República, 2017b. Disponível em: <http://normas.receita.fazenda.gov.br/sijut2consulta/link.action?idAto=84430>. Acesso em: 24 ago. 2023.

BRASIL. Portaria RFB nº 947, de 20 de abril de 2012. Regulamenta a experiência-piloto de Teletrabalho no âmbito da Secretaria da Receita Federal do Brasil. Brasília: Presidência da República, 2012. Disponível em: <http://normas.receita.fazenda.gov.br/sijut2consulta/link.action?idAto=37824>. Acesso em: 23 ago. 2023.

BRASIL. Recomendação nº 036, de 11 de maio de 2020. Recomenda a implementação de medidas de distanciamento social mais restritivo (lockdown), nos municípios com ocorrência acelerada de novos casos de COVID-19 e com taxa de ocupação dos serviços atingido níveis críticos. Brasília: Conselho Nacional de Saúde, 2020b. Disponível em: <https://conselho.saude.gov.br/images/Recomendacoes/2020/Reco036.pdf>. Acesso em: 10 set. 2023.

CHIZZOTTI, A. Pesquisa qualitativa em Ciências Humanas e Sociais. 2. ed. Petrópolis: Vozes, 2006.

CONEGLIAN, T. N. M. Teletrabalho home-office: identidade, subjetividade e saúde mental dos trabalhadores. Curitiba: CRV, 2020.

CLÈVE, C. M.; FRANZONI, J. A. Administração Pública e a nova Lei de Acesso à Informação. Editora Fórum, Belo Horizonte, ano 15, n. 79, local. 1-23, maio/jun. 2013. Disponível em: <https://www.editoraforum.com.br/wp-content/uploads/2013/10/Direito-Publico-Administracao-Publica-e-a-nova-Lei-de-Acesso-a-Informacao.pdf>. Acesso em: 15 set. 2023.

CRESWELL, J. **Projeto de pesquisa: métodos qualitativos, quantitativos e misto**. Tradução Luciana de Oliveira Rocha. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2007.

CZELUSNIAK, V. A.; RIBEIRO, M. C. P.; DERGINT, D. E. A. Participação, Transparência e Avaliação de Políticas Públicas. **Revista Direitos Fundamentais & Democracia**, Curitiba, v. 15, n. 15, p. 82–100, 2014. Disponível em: <https://revistaeletronicardfd.unibrasil.com.br/index.php/rdfd/article/view/509>. Acesso em: 11 set. 2023.

G1. Jornal Nacional. **'Fila do INSS não se resolve do dia para noite', diz ministro da Previdência**. Rio de Janeiro, 2 mar. 2023b. Disponível em: <https://g1.globo.com/trabalho-e-carreira/noticia/2023/03/02/fila-do-inss-nao-se-resolve-do-dia-para-noite-diz-ministro-da-previdencia.ghtml>. Acesso em: 13 set. 2023.

G1. Jornal Nacional. **Lentidão do INSS em pagar benefícios gera prejuízos aos cofres públicos**. Rio de Janeiro, 4 abr. 2023a. Disponível em: <https://encurtador.com.br/sxQWX>. Acesso em: 13 set. 2023.

KYMLICKA, W. **Filosofia Política Contemporânea: uma introdução**. Tradução de Luís Carlos Borges. São Paulo: Martins Fontes, 2006.

LORENZETTO, B. M. O problema do alinhamento de valor: a inteligência artificial, as normas, e considerações sobre a programação de valores nas máquinas. **Revista Jurídica do Ministério Público do Estado do Paraná**, Curitiba, 2023. Disponível em: <https://apps.mppr.mp.br/openjournal/index.php/revistamppr/article/view/231/120>. Acesso em: 13 set. 2023.

MÁXIMO, W. **Trabalho remoto gerou economia de R\$ 1,4 bi no Executivo federal**. Brasília, 3 ago. 2021. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2021-08/trabalho-remoto-gerou-economia-de-r-14-bi-no-executivo-federal>. Acesso em: 20 ago. 2023.

MILL, J. S. **O Utilitarismo**. Tradução de Alexandre Braga Massela. 2. ed. São Paulo: Iluminuras, 2020.

NEELEY, T. **A revolução do trabalho remoto**: um guia para o sucesso de equipes que trabalham de qualquer lugar. Tradução de Sandra Martha Dolinsky. São Paulo: Benvirá, 2021.

OPAS. **Histórico da pandemia de COVID-19**. Brasília, [202-]. Disponível em: <https://www.paho.org/pt/covid19/historico-da-pandemia-covid-19>. Acesso em: 20 ago. 2023.

PACINI, S.; TOBLER, R.; BITTENCOURT, V. S. **Tendências do home office no Brasil**. Rio de Janeiro, 16 mar. 2023. Disponível em: <https://portal.fgv.br/artigos/tendencias-home-office-brasil>. Acesso em: 20 ago. 2023.

RAWLS, J. **A Theory of Justice**. Cambridge: Harvard University Press, 1971.

RESEDÁ, S. O direito à desconexão: uma realidade no teletrabalho. **Buscalegis**, Brasília, 5 mar. 2011. Disponível em: <https://egov.ufsc.br/portal/sites/default/files/anexos/23040-23042-1-PB.pdf>. Acesso em: 11 set. 2023.

SOUZA, M. D. **Coronavírus**: 11 estados brasileiros registram lockdown em pelo menos uma cidade. São Paulo, 20 maio 2020. Disponível em: <https://www.brasildefato.com.br/2020/05/20/coronavirus-11-estados-brasileiros-registram-lockdown-em-pelo-menos-uma-cidade>. Acesso em: 11 set. 2023.