

TRANSFORMAÇÃO DIGITAL NO SETOR PÚBLICO

Implicações da personalização algorítmica em serviços públicos digitais

DIGITAL TRANSFORMATION IN THE PUBLIC SECTOR

Implications of Algorithmic Personalization for Digital Public Services

Márcio Bezerra da Silva

Universidade de Brasília, UnB
Universidade Federal da Paraíba, UFPB
E-mail: marciobdsilva@unb.br
ORCID: 0000-0002-0052-7174
Currículo Lattes: 9275164094039775

Marckson Roberto Ferreira de Sousa

Universidade Federal da Paraíba, UFPB
E-mail: marckson.dci.ufpb@gmail.com
ORCID: 0000-0003-2001-1631
Currículo Lattes: 0221265788966967

Juan José Prieto Gutiérrez

Universidad Complutense de Madrid, UCM
E-mail: jjpg@ucm.es

RESUMO

Pesquisa que objetiva analisar como a personalização algorítmica reconfigura serviços públicos digitais. Trata-se de um estudo que se caracteriza como básico, teórico, exploratório, bibliográfico, documental e qualitativo, que faz uso de três aspectos analíticos para interpretar essa reconfiguração: mediação da informação, governança informacional e desigualdade de acesso. Os resultados indicam que sistemas algorítmicos passam a desempenhar funções mediadoras ao selecionar conteúdos, priorizar informações e estruturar trajetórias de navegação nos serviços públicos digitais. Também apontam que a automação de fluxos informacionais amplia demandas por transparência institucional, supervisão de sistemas automatizados e controle sobre decisões algorítmicas. Ainda, sinalizam que diferenças relacionadas a competências digitais, escolaridade e apropriação da informação podem condicionar formas desiguais de acesso e uso de serviços públicos digitais automatizados. Conclui-se que a personalização algorítmica reconfigura serviços públicos digitais ao deslocar parte das dinâmicas de

interação entre cidadãos e governo para sistemas automatizados, o que provoca implicações informacionais, éticas e sociais.

Palavras-chave: Transformação digital, Personalização algorítmica, Governança informacional.

ABSTRACT

This study aims to analyze how algorithmic personalization reconfigures digital public services. The research is characterized as a basic, theoretical, exploratory, bibliographic, documentary, and qualitative study, which uses three analytical aspects to interpret this reconfiguration: information mediation, information governance, and unequal access. The results indicate that algorithmic systems begin to perform mediating functions by selecting content, prioritizing information, and structuring navigation pathways in digital public services. The findings also show that the automation of informational flows increases demands for institutional transparency, supervision of automated systems, and control over algorithmic decisions. Furthermore, they suggest that differences related to digital skills, education, and information appropriation may condition unequal forms of access to and use of automated digital public services. The conclusion of this study is that algorithmic personalization reconfigures digital public services by shifting part of the interaction dynamics between citizens and government to automated systems, generating informational, ethical, and social implications.

Keywords: Digital transformation, Algorithmic personalization, Information governance.

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA JÚNIOR, O. F. de. Mediação da informação e múltiplas linguagens. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação (TPBCI)**, v. 4, n. 1, p. 89–103, 2009.
- BRASIL. gov.br: serviços para você. Governo Federal, 2026.
- CAPURRO, R. Epistemologia e Ciência da Informação. V ENANCIB, 2003.
- CENTRO REGIONAL DE ESTUDOS PARA O DESENVOLVIMENTO DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO. TIC Governo Eletrônico 2023: Pesquisa no Setor Público Brasileiro. NIC.br, 2024.

EUBANKS, V. **Automating inequality**: How High-Tech Tools Profile, Police, and Punish the Poor. St. Martin's Press, 2018.

GILLESPIE, T. The Relevance of Algorithms. In T. Gillespie, P. Boczkowski, & K. Foot (Eds.), *Media technologies: Essays on communication, materiality, and society* (p. 167–194). MIT Press, 2014.

KITCHIN, R. Thinking critically about and researching algorithms. **Information Communication and Society**, v. 20, n. 1, p. 14–29, 2017.

MARGETTS, H.; DUNLEAVY, P. The second wave of digital-era governance: a quasi-paradigm for government on the Web. **Philosophical Transactions of the Royal Society A**, v. 371, n. 1987, p. 1–17, 2013.

MEIJER, A.; BEKKERS, V. A metatheory of e-government: Creating some order in a fragmented research field. **Government Information Quarterly**, v. 32, n. 3, p. 237–245, 2015.

NISSENBAUM, H. **Privacy in context**: Technology, Policy, and the Integrity of Social. Stanford University Press, 2010.

PASQUALE, F. **The Black Box Society**: The Secret Algorithms That Control Money and Information. Harvard University Press, 2015.

VAN DIJK, J. **The Digital Divide**. Polity Press, 2020.

VEALE, M.; BRASS, I. Administration by Algorithm? Public Management meets Public Sector Machine Learning. **Public Management Review**, v. 21, n. 8, p. 1193–1212, 2019.

WARSCHAUER, M. **Technology and Social Inclusion**: Rethinking the Digital Divide. MIT Press, 2004.

ZUIDERWIJK, A.; CHEN, Y. C.; SALEM, F. Implications of the use of artificial intelligence in public governance: A systematic literature review and a research agenda. **Government Information Quarterly**, v. 38, n. 3, p. 101577, 2021.