

# **CONGRESSO DE DIREITOS HUMANOS**

**DIREITOS HUMANOS E POLÍTICAS PÚBLICAS**

**VIVIAN DE ALMEIDA GREGORI TORRES**

**LUCIANI COIMBRA DE CARVALHO**

**STÉPHANI FLECK DA ROSA**

**REGINALDO DE SOUZA VIEIRA**

---

A532

Anais do Congresso de Direitos Humanos [Recurso eletrônico on-line] Congresso de Direitos Humanos: Universidade Federal de Mato Grosso do Sul – Campo Grande;

Coordenadores: Vladmir Oliveira da Silveira, Livia Gaigher Bósio Campello e Elisaide Trevisam – Campo Grande: Universidade Federal de Mato Grosso do Sul, 2023.

Inclui bibliografia

ISBN: 978-65-5648-879-0

Modo de acesso: [www.conpedi.org.br](http://www.conpedi.org.br) em publicações

Tema: Acesso à justiça e promoção dos direitos humanos e fundamentais.

1. Direitos humanos. 2. Desenvolvimento sustentável. 3. Acesso à justiça. I. Congresso de Direitos Humanos (1:2023 : Campo Grande, MS).

CDU: 34

---



# CONGRESSO DE DIREITOS HUMANOS

## DIREITOS HUMANOS E POLÍTICAS PÚBLICAS

---

### **Apresentação**

O Programa de Pós-Graduação Stricto Sensu em Direito da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul e o Observatório de direitos humanos, desenvolvimento sustentável e acesso à justiça realizou entre os dias 18 e 20 de outubro de 2023 o Congresso de Direitos Humanos, de forma híbrida e com o tema central “Acesso à justiça e promoção dos direitos humanos e fundamentais”, em parceria e apoio da Rede brasileira de pesquisa jurídica em direitos humanos (RBPJDH), do Instituto de Desenvolvimento Humano Global (IDHG), do Conselho Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Direito (CONPEDI), da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (UFMS) e da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES).

O Congresso de Direitos Humanos, em sua primeira edição abrangeu todas as regiões do Brasil, além da submissão de trabalhos diretamente da Europa e América do Sul. Contou com a participação de docentes, graduandos, graduados, especializandos, especialistas, mestrandos, mestres, doutorandos e doutores de diversas instituições apresentando suas pesquisas em grupos de trabalho, além de palestras e conferências, promovendo, assim, discussões e debates enriquecedores para a consolidação da pesquisa científica internacional e brasileira.

Contemplando áreas vinculadas aos direitos humanos, foram submetidos mais de 150 artigos científicos, dos quais 100 foram aprovados para apresentação. Esses trabalhos passaram por um processo de submissão e avaliação às cegas por pares. Eles foram distribuídos em 6 Grupos de Trabalho na modalidade online, abrangendo diversas áreas do direito. Além disso, mais de 100 acadêmicos se inscreveram como ouvintes para participar do evento.

Resultado de um esforço em conjunto, o evento promoveu contribuições científicas valiosas na área de Direitos Humanos entre os participantes do evento, palestrantes e docentes notáveis na comunidade acadêmica. As pesquisas apresentadas durante o Congresso demonstram a importância do debate e estudo das temáticas pertinentes à sociedade contemporânea.

É com grande satisfação que apresentamos os Anais que podem ser prontamente classificados como elementos de significativa importância no conjunto de publicações dos eventos científicos. Isso ocorre devido à sua capacidade de documentar conhecimentos que,

no futuro, servirão como referência para direcionar novas investigações, tanto a nível nacional quanto internacional, revelando avanços notáveis dos temas centrais que constituem o cerne dos estudos na área jurídica.

Desejamos uma excelente leitura.

Vladmir Oliveira da Silveira

Coordenador do Programa de Pós-Graduação em Direito da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul.

Lívia Gaigher Bósio Campello

Coordenadora do Observatório de Direitos Humanos, Acesso à Justiça e Desenvolvimento Sustentável

Elisaide Trevisam

Vice-Coordenadora do Programa de Pós-Graduação em Direito da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul. Vice-Coordenadora do Observatório de Direitos Humanos, Acesso à Justiça e Desenvolvimento Sustentável.

**GOVERNO DIGITAL E OS DESAFIOS EM RELAÇÃO AOS DUPLAMENTE  
EXCLUÍDOS: OS GRUPOS VULNERÁVEIS E AS EXCLUSÕES SOCIAL E  
DIGITAL**

**DIGITAL GOVERNANCE AND CHALLENGES IN RELATION TO THE DOUBLE  
EXCLUDED: VULNERABLE GROUPS AND SOCIAL AND DIGITAL  
EXCLUSIONS**

**Denise Antunes <sup>1</sup>**  
**Taís Fernanda Kusma <sup>2</sup>**  
**Zilda Mara Consalter <sup>3</sup>**

**Resumo**

Desde 1999 o governo brasileiro tem implementado mudanças legislativas e operacionais com o objetivo de aumentar a eficiência da Administração e garantir a facilitação de acesso à prestação dos serviços públicos. Entre os instrumentos utilizados, destaca-se o Governo Digital. Contudo, apesar dos avanços, a realidade social do país impõe empecilhos a sua efetivação plena, notadamente quando considerados os “excluídos digitais” que, via de regra, já são pertencentes a grupos vulneráveis socialmente. Assim, é possível que seja criado um grupo de pessoas duplamente excluídas, sendo esse o problema sobre o qual se debruça o presente trabalho.

**Palavras-chave:** Governo digital, Excluídos digitais, Administração pública, Princípio da eficiência, Acessibilidade

**Abstract/Resumen/Résumé**

Since 1999, the Brazilian government has implemented legislative and operational changes with the aim of increasing the efficiency of the Administration and guaranteeing easier access to the provision of public services. Among the instruments used, Digital Government stands out. Even so, despite the advances, social reality of the country requires a start for its full effectiveness especially when considering the “digitally excluded” who, as a rule, no longer belong to socially vulnerable groups. In the same way, it is possible that a group of people doubly excluded arise, and this is the problem on which this work is developed.

---

<sup>1</sup> Mestranda em Direito pela Universidade Estadual de Ponta Grossa (UEPG). Especialista em Direitos Humanos e Questão Social pela PUC-PR (2020), e Juíza de Direito aposentada TJPR. E-mail: deniseantunes46@gmail.com. ORCID: 0000-0002-6466-280X.

<sup>2</sup> Mestranda em Direito pela Universidade Estadual de Ponta Grossa (UEPG). Especialista em Direito Ambiental (UFPR) e em Direito Penal e Criminologia (Uninter). Assessora MPPR. E-mail: tais.kusma@gmail.com. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4899-8717>. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/8587457530915128>.

<sup>3</sup> Doutora em Direito Civil (USP); Mestre em Direito Negocial (UEL); Bacharel em Direito (UEM); Professora no Curso de Bacharelado e Mestrado em Direito (UEPG); Advogada Parecerista. Contatos: zilda@uepg.br; <http://lattes.cnpq.br/5471268018863867>; <http://orcid.org/0000-0002-4257-0939>.

**Keywords/Palabras-claves/Mots-clés:** Digital government, Digital excluded, Public administration, Principle of efficiency, Accessibility

## INTRODUÇÃO

O constante processo de transformação decorrente do desenvolvimento tecnológico tem imposto à Administração Pública a necessidade de adaptação, a fim de garantir a observância dos princípios constitucionais administrativos, bem como a persecução do interesse público e prestação de serviços públicos.

Assim, ao longo dos anos, foram sendo promovidas mudanças e criadas ferramentas, a fim de acompanhar os avanços tecnológicos e desenvolver o que se chamava até então de governo eletrônico.

Com o passar o tempo e desenvolvimento da área em questão, os processos de inovação e os seus novos instrumentos fizeram surgir o governo digital, cuja máxima é a de universalização do acesso aos serviços públicos, primando pela concretização da democracia, dos direitos fundamentais e efetividade dos princípios da publicidade, transparência, eficiência e acesso à informação.

O que antes era basicamente a digitalização dos serviços e procedimentos até então existentes, passou por uma ampliação e inovação, e o governo digital tem tomado forma desde então.

O processo de transformação, que já se encontrava em pleno desenvolvimento, passou por uma aceleração em razão da pandemia da Covid-19, impondo-se a necessidade de novos comportamentos do Estado e da própria sociedade civil. Então, houve facilitação do acesso a determinadas informações e serviços estatais, além da unificação em um só portal, o Gov.br.

Notadamente em 2021, a aprovação da Lei n. 14.129/2021 (Lei do Governo Digital ou Lei de Serviços Públicos Digitais) constituiu-se num verdadeiro marco normativo do governo digital no Brasil. Defluiu-se que tal regramento segue o intento de promover a digitalização dos serviços públicos brasileiros oferecidos à sociedade, da forma mais completa possível e, inclusive, é intuitivo perceber que, mais um propósito está presente: o de reduzir os custos para a Administração Pública. Coaduna, assim, com as premissas defendidas pela eficiência e universalização do acesso aos serviços públicos, mormente porque a sociedade demandará todos os tipos de serviços.

Ocorre que ao mesmo tempo em que se intensificou o desenvolvimento dos sistemas e serviços digitais, observou-se, em especial com a pandemia, que boa parte da população - a que deles mais necessitava, diga-se de passagem - não teve acesso a eles.

O que levou ao questionamento quanto aos desafios a serem enfrentados pelo governo digital, em especial, quando se considera que as camadas da população com maior dificuldade de acesso, são exatamente aquelas que mais necessitam dos serviços públicos, tratando-se de

população social e economicamente vulnerável. Logo, o que se observa é uma espécie de dupla exclusão: a população que já se encontra à margem da tutela e assistência estatal é, possivelmente, a que mais sofre com a falta de acesso ao governo digital.

Por falta de acesso entenda-se aquela população que não dispõe das condições necessárias para usufruir de tais sistemas, seja por razões atreladas ao analfabetismo (real ou digital), falta de condições financeiras e/ou instrumentais (energia elétrica, internet, *smartphones* ou computadores), ou, ainda, falta de informações (desconhecimento ou desinteresse).

E a existência desse grupo de pessoas duplamente excluídas do acesso ao governo digital é exatamente o tema central da pesquisa desenvolvida. Para tanto, a investigação utilizou-se dos métodos de abordagem lógico-dedutivo e histórico (este em especial no item 2.1). Assim, partiu-se de aspectos gerais e principiológicos ligados à Administração Pública, para então analisar-se o surgimento e a evolução do governo eletrônico e sua transição ao governo digital, passando por análise da linha do tempo histórica dos instrumentos normativos, até se chegar à Lei n. 14.129/2021. Tudo isso posto, o estudo culminou no objeto de pesquisa propriamente dito, os excluídos digitais e a dupla exclusão.

Para desempenho do método adotado, a técnica de pesquisa escolhida foi a documental indireta, porquanto são utilizadas as revisões bibliográficas e legislativas. O trabalho foi desenvolvido em três tópicos principais, a saber:

O primeiro, diz respeito aos princípios administrativos, com ênfase naqueles que essencialmente ensejaram o desenvolvimento do governo digital. Então, no segundo tópico, analisou-se a criação do governo eletrônico e transição para o governo digital, com retrospectiva histórica das principais iniciativas e marcos legislativos. Ainda, foram feitos apontamentos relativos à Lei n. 14.129/2021. No terceiro e último tópico, foi abordada a temática da exclusão digital, população afetada, existência da dupla exclusão, bem como as principais causas e desafios a serem enfrentados para que se garanta o efetivo acesso ao governo digital, com amparo à população mais necessitada de tal ferramenta.

## **1 PRINCÍPIOS ADMINISTRATIVOS**

A Administração Pública em sentido subjetivo designa os entes que exercem a atividade administrativa, compreende, portanto, as pessoas jurídicas, órgãos e agentes públicos a quem se incumbe uma das funções em que se triparte a atividade estatal – a função administrativa (DI PIETRO, 2014, p. 120).

Por sua vez, em seu sentido objetivo, Administração Pública designa “a natureza da

atividade exercida pelos referidos entes” (DI PIETRO, 2014, p. 120) e, nesse diapasão, cuida-se de própria função administrativa, que incumbe de forma predominante ao Poder Executivo. É nesse segundo sentido que se utiliza o termo ao longo do trabalho que ora se desenvolve.

E, nessa esteira, considerando as atividades exercidas, a Administração Pública abrange o fomento, a polícia administrativa, o serviço público e, para alguns autores a intervenção e a regulação (JUSTEN FILHO, 2016).

O regime jurídico-administrativo impõe à Administração a observância de determinadas prerrogativas e restrições, que são expressas na forma de princípios que informam o direito público como um todo, mas em especial, o Direito Administrativo.

Os dois princípios fundamentais são o da legalidade e da supremacia do interesse público sobre o particular, aplicáveis não só no Direito Administrativo, mas a todos os ramos de direito público.

Por sua vez, especificamente no que toca à Administração Pública, direta ou indireta, são previstos no texto constitucional os princípios básicos, insculpidos no artigo 37, *caput*, da legalidade, da impessoalidade, da moralidade, da publicidade e da eficiência.

Cumprir pontuar, ainda, que a Lei do Processo Administrativo Federal (Lei n. 9.784/99) faz referência, em seu artigo 2º, aos princípios da legalidade, finalidade, motivação, razoabilidade, proporcionalidade, moralidade, ampla defesa, contraditório, segurança jurídica, interesse público e eficiência. Além disso, existem diversos outros princípios, implícitos e explícitos, ao longo da esparsa legislação administrativa.

Ao tema em análise cumprir, todavia, que sejam destacados os princípios da eficiência, da publicidade, da continuidade do serviço público e da igualdade.

O primeiro princípio, o da eficiência, foi inserido pela Emenda Constitucional n. 19 e é, em verdade, um dos deveres da Administração Pública. Cuida-se da imposição de que a Administração e todo agente público realizem suas atribuições com presteza, perfeição e rendimento funcional. É o dever de “boa administração” (MELLO, 2010, p. 122).

Tal princípio apresenta dois aspectos: o primeiro, considera o modo de atuação do agente público, “do qual se espera o melhor desempenho possível de suas atribuições, para lograr os melhores resultados” (DI PIETRO, 2014, p. 154). O segundo, diz respeito à forma de organizar, estruturar, disciplinar a Administração Pública, também com vistas à obtenção dos melhores resultados na prestação do serviço público.

Disso decorre inúmeras mudanças que são constantemente implementadas na Administração, desde a Reforma do Estado, até a criação de institutos “como os contratos de gestão, as agências autônomas, as organizações sociais [...]” (DI PIETRO, 2014, p. 142) e, até

mesmo, o governo digital, à frente melhor explorado.

O princípio da publicidade “exige a ampla divulgação dos atos praticados pela Administração Pública, ressalvadas as hipóteses de sigilo previstas em lei.” (DI PIETRO, 2014, p. 142). Consagra-se no dever administrativo de manter plena transparência em seus comportamentos (MELLO, 2010, p. 114), guardando relação com o acesso à informação.

Pelo princípio da continuidade do serviço público, entende-se que, sendo o serviço público a forma pela qual o Estado desempenha suas funções essenciais ou necessárias à coletividade, não pode ele parar (DI PIETRO, 2014, p. 142).

O princípio da igualdade, a bem da verdade, guarda relação mais profunda com o Direito Constitucional e é interrelacionado com a própria noção de justiça, notadamente, em seu aspecto material.

No Brasil, além do aspecto formal, pode-se dizer que o princípio (e direito à) da igualdade abrange, ao menos, três dimensões: a proibição de arbítrio (“vedadas diferenciações destituídas de justificação razoável com base na pauta de valores constitucional, quanto proibido tratamento igual para situações manifestamente desiguais” (SARLET; MARINONI; MITIDIEIRO, 2017, p. 727); a proibição de discriminação (diferenciações que tenham por base categorias meramente subjetivas); e, por fim, a obrigação de tratamento diferenciado “com vistas à compensação de uma desigualdade de oportunidades, o que pressupõe a eliminação, pelo Poder Público, de desigualdades de natureza social, econômica e cultural” (SARLET; MARINONI; MITIDIEIRO, 2017, p. 727).

É nesse último sentido, ao impor uma obrigação à Administração Pública, que o princípio da igualdade se mostra mais relevante ao estudo desenvolvido, mormente porque em um país da dimensão do Brasil, são grandes as desigualdades sociais e econômicas entre as diferentes regiões e municípios brasileiros.

Para arrematar, pode-se dizer que em razão das mudanças tecnológicas (e, por consequência, sociais, culturais, educacionais, econômicas), a Administração Pública precisou se adaptar, modernizar, acompanhar as transformações advindas. E com fulcro nos princípios acima detalhados, notadamente, no da eficiência, surgiu o governo digital, a seguir melhor explorado.

## **2 DO GOVERNO ELETRÔNICO AO GOVERNO DIGITAL**

Os avanços tecnológicos vivenciados por toda a sociedade estão cada vez mais evidentes e se desenvolvendo em um ritmo acelerado, sendo tal processo de transformação denominado como “a 4ª Revolução Industrial” (BITENCOURT; GABARDO, 2021, p. 43).

Trata-se da revolução que envolve a “inteligência artificial, robótica, internet das coisas, veículos autônomos, nanotecnologia, biotecnologia, armazenamento de energia, entre outros temas do mundo digital (BITENCOURT; GABARDO, 2021, p. 44) e que, como tal, acarreta profundas mudanças em relação à forma como hoje se vive em sociedade.

Tais mudanças, por certo, impactam a Administração Pública que, há alguns anos, tem desenvolvido meios para acompanhar a evolução tecnológica, tais como o governo eletrônico.

Cuida-se da “transformação digital dos governos”, uma espécie de jornada rumo à modificação da própria estrutura operacional, incorporando, no desempenho das tarefas que lhe competem, conceitos e soluções apontados por esse novo parque tecnológico em efervescência (MORAES FILHO; ALBUQUERQUE, 2022, p. 34).

De acordo com a Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE), governo eletrônico é aquele que faz uso das tecnologias de comunicação e de informação para alcançar transformações de estrutura, processos e cultura governamentais, fazendo a governança mais eficiência, transparente e acessível.<sup>1</sup>

Pode-se dizer que a base para a construção do governo eletrônico na internet são os denominados “portais”, que “agregam informações e funcionalidades, servindo como ferramenta que congrega uma série de serviços para o usuário” (MORAES, 2018) e permitem aos órgãos, organizações e instituições a possibilidade de oferecer, de forma remota e ininterrupta, seus serviços.

Nessa esteira, inicialmente os programas de governo eletrônico tinham o objetivo de digitalizar serviços e processos existentes. Contudo, com passar o tempo, tal ideia foi sendo ampliada, desenvolvendo o que se chama hoje de governo digital, que busca mais do que apenas uma transformação digital, mas também, a transformação da cultura, incluindo processos e estruturas no setor público para um melhor ambiente de gestão (BITENCOURT; GABARDO, 2021, p. 47).

Assim, um governo digital “[...] promove uma transformação radical no sentido de desenvolver novos modelos de serviço explorando totalmente as potencialidades da tecnologia” (TCU, TC 010.638/2016-4).

<sup>1</sup> Do original: “E-government is defined by the OECD as “*the use of information and communications technologies (ICTs), and particularly the Internet, to achieve better government*” (from OECD *The e Government Imperative*, 2003). This definition focuses attention on why countries are implementing e government rather than on the ICT tools themselves. Faced with the pressure of increasing government performance while being responsive to citizens needs, OECD countries have realised that e-government goes beyond the simple exercise of putting information and services online, and can be used as a powerful instrument to transform the structures, process and culture of government and make it more efficient, useroriented and transparent.” (OCDE. **Background paper:** implementing E-government in OECD countries: experiences and challenges. Disponível em: <http://www.oecd.org/mena/governance/36853121.pdf>. Acesso em: 29 maio 2023).

Logo, é necessário que se vá além do governo eletrônico e o “caminho a ser percorrido é o da administração pública digital” (BITENCOURT; GABARDO, 2021, p. 47).

Com a contribuição das tecnologias, utilização das linguagens de programação, big data, inteligência artificial e ampla exploração de sistemas de software, pretende-se que a Administração Pública possibilite um processo de comunicação eficiente entre cidadãos e órgãos e serviços públicos, seja com a oferta dos mais simples serviços de emissão de documentos e certidões até a formulação de relatórios automatizados que auxiliam um cidadão comum, sem o devido conhecimento técnico da gestão pública, realizar a participação e controle social. Isso vai exigir uma postura ativa da Administração, utilizando mecanismos de intervenção que são típicos do modelo do Estado Social (BITENCOURT; GABARDO, 2021, p. 47-8).

O Brasil, em que pesem as inúmeras dificuldades a serem enfrentadas (algumas delas serão exploradas no item “3” deste texto), tem avançado desde a busca pelo governo eletrônico em 2000 até a aprovação da atual Lei de Serviços Públicos Digitais. E essa evolução histórica será a seguir explorada.

## **2.1 Linha do tempo das principais iniciativas brasileiras**

Em 1999 por meio do Decreto n. 3.294 de 15 de dezembro de 1999, foi implantado o “Programa Sociedade da Informação” cujo objetivo era “integrar, coordenar e fomentar ações para a utilização de tecnologias de informação e comunicação, de forma a contribuir para a inclusão social de todos os brasileiros na nova sociedade e, ao mesmo tempo, contribuir para que a economia do País tenha condições de competir no mercado global” (MENEZES, 2001).

No ano seguinte, em 18 de outubro de 2000, foi criado o Comitê Executivo do Governo Eletrônico (CEGE), por meio de Decreto, com objetivo de “formular políticas, estabelecer diretrizes, coordenar e articular as ações de implantação do Governo Eletrônico, direcionando-o para a prestação de serviços e informações ao cidadão” (MINISTÉRIO DA GESTÃO E DA INOVAÇÃO EM SERVIÇOS PÚBLICOS, 2000).

Em 2001 foi criada a política de governo eletrônico no Brasil, por meio do Comitê Executivo do Governo Eletrônico, almejando “Propiciar internet a todos, ampliação do acesso à informação por meio da rede, integração entre bancos de dados, sistemas de informação governamentais, entre outros” (BITENCOURT; GABARDO, 2021, p. 49).

Em 2004, houve importante passo não só em relação ao uso de tecnologia, mas também no que toca à concretização do princípio administrativo da transparência, por meio da criação do Portal de Transparência, pela Controladoria-Geral da União (CGU). Trata-se de “site de acesso livre, no qual o cidadão pode encontrar informações sobre como o dinheiro público é utilizado, além de se informar sobre assuntos relacionados à gestão pública do Brasil” (CGU, 2023).

Por meio do Decreto n. 5.542 de 20 de setembro de 2005, foi instituído o Projeto Cidadão Conectado - Computador para Todos, no âmbito do Programa de Inclusão Digital. O objetivo era a promoção da inclusão digital, mediante aquisição em condições facilitadas de soluções de informática constituídas de computadores, programas de computador.

Em seguida, houve o lançamento do Portal da Inclusão Digital, visando a “reunir e sistematizar notícias e informações sobre os vários programas de facilitação do acesso a computadores e internet para a sociedade” (BITENCOURT; GABARDO, 2021, p. 50).

Com a publicação da Lei Complementar n. 131/2009, que alterou a Lei Complementar n. 101 (Lei de Responsabilidade Fiscal – LRF), o Brasil promoveu avanços notáveis no que toca à transparência da gestão fiscal. Houve a determinação de disponibilização, em tempo real, de informações pormenorizadas sobre a execução orçamentária e financeira dos entes federados.

Em 2011, houve novo marco na Administração Pública, sobretudo no que toca ao direito de acesso à informação, com a publicação da Lei n. 12.527/2011, a Lei de Acesso à Informação (LAI). Assim, “O Brasil inaugura um novo paradigma com a ordem constitucional de 1988, estabelecendo amplitude no direito ao acesso à informação, sob o manto no artigo 5º, XXXIII [...]” (BITENCOURT; GABARDO, 2021, p. 51), em nítida congruência com o princípio constitucional da publicidade (artigo 37, CRFB).

No ano de 2014, por meio da Lei n. 12.965/2014, conhecida como “Marco Civil da Internet”, foram estabelecidos princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da internet no Brasil.

Conquanto não seja uma iniciativa brasileira propriamente, há que se mencionar o *Draft Digital Government Toolkit*, produzido pela Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico em 2015, que “consistiu no primeiro esboço de um conjunto de pilares, princípios e boas práticas desenvolvido para auxiliar os países a implementar as recomendações da organização sobre a estratégias de governo digital” (BITENCOURT; GABARDO, 2021, p. 51).

Ainda em 2015 foi instituído o Processo Nacional Eletrônico, por meio do Decreto n. 8.539 de 8 de outubro de 2015; além da criação do Programa Bem Mais Simples Brasil via Decreto n. 8.414 de 26 de fevereiro de 2015, com a finalidade de simplificar e agilizar a prestação dos serviços públicos e de melhorar o ambiente de negócios e a eficiência da gestão pública.

Logo depois, por meio do Decreto n. 8.638 de 18 de janeiro de 2016, foi criada a Política de Governança Digital na Administração Federal, com vistas a possibilitar o uso da

informação e dos recursos de tecnologia da informação e comunicação na prestação de serviços públicos.

Em 2018 foi lançado o novo Portal da Transparência, e, entre as novidades, pode-se destacar: formas diversas de apresentação dos dados, mecanismo de busca integrado e intuitivo, melhor usabilidade, mais recursos gráficos, integração com redes sociais, maior e melhor oferta de dados abertos, adequação a plataformas móveis, maior interatividade (CGU, 2023).

No mesmo ano foi instituído o Sistema Nacional para a Transformação Digital (SinDigital), via Decreto n. 9.319 de 21 de março de 2018, que visa à harmonização das iniciativas do Poder Executivo federal ligadas ao ambiente digital, “[...] com o objetivo de aproveitar o potencial das tecnologias digitais para promover o desenvolvimento econômico e social sustentável e inclusivo, com inovação, aumento de competitividade, de produtividade e dos níveis de emprego e renda no País” (BRASIL, 2018).

Em 2019, ocorre outro marco relativo ao Governo Digital: a instituição, por meio do Decreto n. 9.758 de 11 de abril de 2019, do portal único “Gov.br”, com a disposição de regras para unificação dos canais digitais do Governo Federal. Trata-se talvez do mais importante Portal nacional, que dá acesso hoje aos principais serviços federais, de forma unificada. Entre outros benefícios previstos, estima-se que com a centralização dos serviços no portal único, o governo federal obtenha economia estimada em cem milhões de reais ao ano (BRASIL, 2020).

Ainda em 2019 foi publicado o Decreto n. 10.046 de 09 de outubro de 2019, que 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.

No ano de 2021 foi instituída a Política Nacional de Modernização do Estado – Moderniza Brasil, por intermédio do Decreto n. 10.609 de 26 de janeiro de 2021, cuja finalidade foi a de direcionar os esforços governamentais para aumentar a eficiência e modernizar a administração pública, a prestação de serviços e o ambiente de negócios para melhor atender às necessidades dos cidadãos (artigo 1º do referido Decreto).

No mesmo ano foi promulgada a Lei n. 14.129 de 29 de março de 2021, conhecida como Lei do Governo Digital ou Lei de Serviços Públicos Digitais. Cuida-se de instrumento normativo que institui “[...] os princípios, regras e instrumentos para o aumento da eficiência da administração pública, especialmente por meio da desburocratização, da inovação, da transformação digital e da participação do cidadão” (artigo 1º).

No ano seguinte, 2022, foi publicada a atualização da Estratégia Brasileira para Transformação Digital 2022-2026 (BRASIL, 2022), com a apresentação dos desafios a serem enfrentados para a transformação digital no Brasil.

Ainda em 2022, por meio do Decreto n. 10.977/2022 foi criada a Carteira de Identidade Nacional (CIN) que adotou o Cadastro de Pessoa Física (CPF) como único número de Registro Geral (RG) em todo território nacional. Foram regulados procedimentos e requisitos para expedição da CIN, bem como estabelecido o Serviço de Identificação do Cidadão como o Sistema Nacional de Registro de Identificação Civil, regulamentando as leis n. 7.116/83 e n. 9.454/97.

Outro decreto publicado nesse mesmo ano, o Decreto n. 10.966, aprimorou a Estratégia de Governo Digital para o período de 2020 a 2022 e inclui as *GovTechs* - soluções rápidas propostas por empresas focadas em tecnologia - visando a utilização de modelos como as *startups* no governo federal.

Existem, ainda, outras iniciativas do mesmo ano que podem ser citadas: o Mapa de Governo Digital (BRASIL, Mapa do Governo Digital), o Modelo de Qualidade de Serviços Públicos (BRASIL, Modelo de Qualidade de Serviços Públicos), os Decretos n. 11.260 e 11.266 que, respectivamente, estabelece diretrizes para a Estratégia Nacional de Governo Digital e 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.

Como se vê, são muitas as iniciativas nacionais (políticas, programas, leis, decretos, etc.) que versam sobre os mais diversos aspectos relacionados ao governo digital. De forma ampla, busca-se o asseguramento do cumprimento dos princípios administrativos constitucionais, tais como transparência, eficiência, publicidade, acesso à informação, além da melhor prestação (ampla e acessível) dos serviços públicos. Além do mais, almeja-se a unificação da prestação dos serviços federais em um só Portal nacional.

## **2.2 Lei de Serviços Públicos Digitais (Lei n. 14.129/2021)**

Com o objetivo precípua de aumentar a eficiência da administração pública, em especial por meio da desburocratização, da inovação, da transformação digital e da participação do cidadão, foi publicada a Lei n. 14.129 de 29 de março de 2021.

Referida lei é aplicável aos órgãos e entidades da administração pública direta e indireta federal, incluindo os Poderes Executivo, Judiciário, Legislativo, além do Tribunal de Contas da União e do Ministério Público da União.

Quanto aos demais entes federados, a lei será a eles aplicável se adotarem os comandos a Lei por meio de ato normativo próprio.

Em consonância com os princípios constitucionais e administrativos que regem a Administração Pública, a lei prevê uma série de princípios e diretrizes específicos do Governo

Digital e da eficiência pública, entre os quais, destacam-se: a) a desburocratização, a modernização, o fortalecimento e a simplificação da relação do poder público com a sociedade, mediante serviços digitais, acessíveis inclusive por dispositivos móveis; b) a disponibilização em plataforma única do acesso às informações e aos serviços públicos, observadas as restrições legalmente previstas e sem prejuízo, quando indispensável, da prestação de caráter presencial; c) a possibilidade aos cidadãos, às pessoas jurídicas e aos outros entes públicos de demandar e de acessar serviços públicos por meio digital, sem necessidade de solicitação presencial; d) a permanência da possibilidade de atendimento presencial, de acordo com as características, a relevância e o público-alvo do serviço; e e) o estímulo a ações educativas para qualificação dos servidores públicos para o uso das tecnologias digitais e para a inclusão digital da população.

Em seu Capítulo II, a Lei aborda a digitalização da administração pública e a prestação digital de serviços públicos, denominada “governo digital”. E, nos exatos termos do artigo 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.” E o parágrafo único do artigo estabelece, ainda, que “O acesso à prestação digital dos serviços públicos será realizado, preferencialmente, por meio do autosserviço.”

Percebe-se, portanto, os esforços empreendidos para que a prestação dos serviços ocorra por meio de tecnologias e, ainda, preferencialmente por meio de autosserviço.

A Lei estabelece, ainda, questões relativas aos componentes do governo digital, a prestação digital dos serviços públicos, os direitos dos usuários, o “governo como plataforma”, entre outros aspectos.

Ao longo de seu texto são feitas menções à necessidade de regulamentação e observância de outros diplomas normativos, muitos deles citados ao longo deste texto (*vide* item 2.1).

Mesmo antes da promulgação dessa Lei, a transformação digital no Brasil tem ocorrido de forma exponencial, conforme dados divulgados pelo próprio Governo:

Em janeiro de 2019, por exemplo, os serviços digitais do portal Gov.br eram utilizados por 2 milhões de pessoas. Menos de dois anos depois, em outubro de 2020, o número de usuários passava de 80 milhões, ou seja, quarenta vezes mais (BRASIL, 2020).

Além disso, estima-se que dos 3,8 mil serviços do Governo Federal, cerca de 60% já estava totalmente digitalizado, entre os quais destacam-se a Carteira Digital de Trânsito, a Carteira de Trabalho Digital e o Meu INSS (BRASIL, 2020).

No que tange aos desafios enfrentados pela Administração no que diz respeito à

operacionalização de uma plataforma única, à necessidade de garantia de segurança aos dados ali contidos, aos recursos necessários para o desenvolvimento dos sistemas, aquisição de materiais e equipamentos, além da capacitação dos servidores, há um desafio ainda maior: como promover a inclusão digital da população em um país como o Brasil, socialmente desigual e em que grande parte da população não conta com acesso aos serviços básicos como água e esgoto, quicá com energia elétrica e acesso à internet. E essa gama da população, digitalmente excluída, corresponde justamente à parcela da população que, via de regra, mais necessitaria da prestação de serviços públicos básicos.

Logo, o desenvolvimento do governo digital - se não considerar essa parcela da população e não adotar as medidas necessárias para que haja sua inclusão - poderá acarretar na criação de uma dupla exclusão: pessoas que não possuem acesso aos serviços públicos, e ao Estado como um todo, ficarão ainda mais excluídas da atuação estatal.

### **3 EXCLUÍDOS DIGITAIS E OS DESAFIOS A SEREM ENFRENTADOS**

O direito de acesso à internet no âmbito internacional foi reconhecido como direito fundamental, tendo sido apontada a importância da conectividade à internet para “a promoção de direitos humanos e fundamentais já reconhecidos, como é o caso das liberdades de expressão e de informação, bem como do direito de acesso à informação” (SARLET; SIQUEIRA, 2021).

Em âmbito nacional, tramita no Congresso Nacional a proposta de Emenda à Constituição (PEC) n. 8/2020, que busca alterar o artigo 5º da Constituição para a inclusão do acesso à internet no rol dos direitos fundamentais.

Nas razões de justificação, o Senador Luiz Pastore, de forma sucinta, destacou a importância da internet como principal meio de comunicação e enfatizou que o acesso à internet é, hoje, elemento fundamental para o exercício pleno da cidadania e para o crescimento profissional de todos (BRASIL, 2020).

Como estabelecido no item 2.1, muito antes da pandemia ocasionada pelo COVID-19, a Administração Pública já estava em constante desenvolvimento e expansão de seus portais e sistemas digitais, desenvolvimento de tecnologias, políticas, programas, etc. Sendo que durante a pandemia houve ainda mais intensificação dessa expansão.

Contudo, ao mesmo tempo em que vários serviços públicos conseguiram migrar para uma digitalização, “a maioria da população não conseguia acessar hospitais e postos de saúde que superlotavam com os cidadãos que não tinham acesso a tais meios tecnológicos para tratar suas enfermidades” (BITENCOURT; GABARDO, 2021, p. 45).

A existência de grande disparidade nas camadas da população indica que as mudanças

decorrentes do incremento tecnológico na Administração Pública podem levar à sua restrição àqueles já privilegiados, que possuem acesso às ferramentas tecnológicas, surgindo, então, um novo desafio: o da universalização do acesso à tecnologia e aos serviços do governo digital.

### **3.1 Acesso à internet**

Um dos principais, senão o principal, fatores relativos à exclusão digital é a falta de acesso à internet.

Dados do levantamento “Módulo de Tecnologia de Informação e Comunicação” (TIC) realizado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) junto com a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD) Contínua, apontam que em 2021 a internet chegou a 90% das casas dos brasileiros. Em comparação com 2019, quando fora feita a última pesquisa, houve um aumento de seis pontos percentuais, uma vez que na época apenas 84% dos domicílios tinham acesso à rede mundial de computadores.

Outro fator importante é que de 2019 a 2021 o percentual de domicílios com acesso à internet por banda larga móvel caiu de 81,2% para 79,2%, ao passo que o percentual da banda larga fixa aumentou de 78% para 83,5%.

Ocorre, contudo, que ainda há discrepância quando se consideram as regiões brasileiras, uma vez que, na região Norte, por exemplo, em 2021 apenas 70,5% dos domicílios possuíam acesso à banda larga fixa, ou seja, mais de 13% a menos do que a média nacional.

Os dados obtidos em 2021 apontam franco crescimento no acesso à internet, visto que em 2018, por exemplo, um a cada quatro brasileiros não tinha acesso à internet, o que representava, à época, que 46 milhões de brasileiros não possuíam acesso à rede.

Os reflexos da falta de acesso à internet são inúmeros, sendo que aqueles relativos à pandemia são, provavelmente, os que mais chamam atenção, pela sua atualidade e exponencialidade. Nessa linha, pode-se citar dois exemplos: o auxílio emergencial e o Exame Nacional do Ensino Médio (Enem) de 2020.

De acordo com levantamentos feitos pelo Centro de Estudos de Microfinanças e Inclusão Financeira da Fundação Getúlio Vargas, a dificuldade de acesso ao celular e à internet obstarizou à população mais pobre (boa parte das classes D e E) a obtenção do auxílio emergencial.

Segundo o estudo, 20% dos entrevistados que compõem a faixa mais pobre da população não tinham celular para poder pedir o benefício, enquanto outros 22% alegaram que não possuíam acesso à internet.

Além disso, no que toca ao Enem de 2020, tem-se que foi necessário o seu adiamento

para o início do ano de 2021, após intensas discussões. Isso porque a pandemia trouxe à tona que aproximadamente 6,5 milhões de alunos não possuíam acesso à internet e, por esse motivo, não poderiam realizar adequada preparação para as provas (SCHIEFLER; CRISTÓVAM; SOUSA, 2020, p. 105).

### **3.2 A exclusão digital como fenômeno complexo**

Em primeiro plano, quando se adentra no cenário da exclusão digital, depara-se com os ensinamentos do filósofo francês contemporâneo, Pierre Lévy, o qual escreveu, entre outras obras, o livro “Cibercultura” (1999). Importante frisar que a obra em apreço exsurgiu na pretensão manifestada pelo Conselho da Europa, o qual expôs ser necessário abordagens acerca das implicações culturais do desenvolvimento das tecnologias digitais de informação e de comunicação. Além de apresentar definições integrantes do mundo digital, Lévy (1999) comenta os problemas provindos da cibercultura e, adentra na questão das exclusões (e também homogeneizações) ocorridas no cenário da cibercultura.

De acordo com sua visão, inevitavelmente, as novas tecnologias sempre criam seus excluídos, o que se reflete no cenário brasileiro, pois a inclusão digital no País não é democrática à todos os cidadãos. Deflui-se que acabar com a exclusão digital exige a democratização do acesso ao mundo digital, e quando Lévy propõe formular algumas perguntas sem respostas, a primeira se refere a questionar se a cibercultura produz exclusões, posto essa como uma pergunta central em uma sociedade mundial na qual a exclusão (ou seja, a forma contemporânea da opressão, de injustiça social e de miséria) constitui uma das principais doenças (LÉVY, 1999, p. 235).

Notadamente, a imperiosa necessidade de interferir nesse cenário de exclusão, é imposição diante da percepção do filósofo de que o não acesso agrava ainda mais o quadro de exclusão e desigualdade social, mormente porque a cibercultura não tem volta e se consubstancia como elemento inerente à terceira etapa da evolução humana.

É por isso que, conquanto existam inegáveis melhorias com a utilização dos meios e recursos digitais, não se pode avançar no seu desenvolvimento sem que haja o enfrentamento do que se denomina “invisíveis digitais” que são, em regra, “os mesmos que pertencem aos grupos vulneráveis já tradicionalmente invisibilizados” (SCHIEFLER; CRISTÓVAM; SOUSA, 2020, p. 105).

Assim, a utilização e/ou expansão das ferramentas tecnológicas como única métrica para mensuração do Governo Digital acaba indo na contramão do pretendido. No lugar de permitir o amplo acesso, facilitando a vida dos usuários dos serviços e de políticas públicas e

os aproximando da Administração, acaba-se tendo o resultado inverso – o agravamento do risco a direitos sociais já fragilizados (SCHIEFLER; CRISTÓVAM; SOUSA, 2020, p. 46).

A análise superficial e leviana, considerando tão somente os avanços tecnológicos em termos quantitativos (novas ferramentas, portais, *sites*, etc.) desvinculada da realidade social do país, ao invés de promover os direitos sociais, acaba por inviabilizá-los, ferindo inclusive o princípio da igualdade material.

Daí a expressão “dupla exclusão” para se referir àqueles indivíduos que já sofrem com a falta ou má-prestação de serviços públicos e são novamente preteridos quando se trata dos serviços prestados via governo digital, com a chamada “exclusão digital”, ora entendida como as “[...] consequências sociais, econômicas e culturais da distribuição desigual no acesso a computadores e internet” (SORJ; GUEDES, 2005, p. 1).

Além disso, há que se destacar que a exclusão digital não é um fenômeno simples, não se limita ao universo daqueles que têm *versus* ao daqueles que não têm, visto que tal polaridade, embora real, acaba por mascarar os múltiplos aspectos do fenômeno da exclusão (SORJ; GUEDES, 2005, p. 6).

O conceito de universalização dos serviços digitais (aspecto quantitativo, portanto) deve abranger, também, o de democratização (GOMES, 2002, p. 2) (aspecto qualitativo), privilegiando não apenas a forma física, mas também o conteúdo. Deve-se possibilitar que as pessoas, todas elas, sejam promotoras ativas de conteúdos que circulam na internet. Para isso, mostra-se indispensável a promoção da alfabetização digital.

Dessa maneira, fomentar a universalização e a democratização implica “conceber soluções e promover ações que envolvam desde a ampliação e melhoria da infra-estrutura de acesso até a formação do cidadão, para que este, informado e consciente, possa utilizar todos os serviços disponíveis de um computador e da Internet” (*sic*) (GOMES, 2002, p. 6).

Além disso, há que se considerar o analfabetismo como outro fator excludente digital, aqui compreendidos (a) o analfabetismo (pessoas que não sabem ler e/ou escrever) que em 2019 correspondia a 6,6% da população acima de 15 anos, ou seja, cerca de 11 milhões de pessoas (IGBE Educa, 2023); (b) o analfabetismo funcional (capacidade de compreensão), que em 2019 atingia em torno de 29% da população, ou seja, em torno de 53 milhões de pessoas (INAF, 2023); e (c) o analfabetismo digital ou tecnológico.

Então, a exclusão digital pode (e deve) ser analisada sob as óticas social, tecnológica e econômica. Veja-se, por exemplo, a população que vive abaixo da linha da pobreza, como se falar em possibilitar o acesso às tecnologias, quando existem prioridades ainda mais urgentes, concentradas nas necessidades primárias como comer, morar, ter o seu próprio sustento, enfim,

viver de modo digno (CUNHA JUNIOR, p. 9). Essa parcela da população, antes mesmo da exclusão digital, sofre com a exclusão tipicamente social.

Sob a ótica tecnológica, há importante papel também dos produtores e detentores de tecnologia, na responsabilidade de aproximar da melhor forma possível suas descobertas e produtos aos usuários que deles se beneficiarão.

Cuida-se da inclusão do conhecimento, voltado para a possibilidade de assimilação e adesão dos cidadãos aos meios digitais oferecidos. “Em outras palavras, os pesquisadores de tecnologia devem preocupar-se não somente em buscar novos e revolucionários conhecimentos de elementos inovadores, mas também viabilizar a aderência necessária dos beneficiários [...]” (CUNHA JUNIOR, p. 35). Então, a ótica econômica amolda-se melhor ao já trabalhado no item anterior, no que diz respeito à possibilidade financeira de se obter acesso aos produtos (computadores, celulares) e à internet (CUNHA JUNIOR, p. 40-1).

As formas de exclusão guardam correlação entre si, sendo ao mesmo tempo causas e consequências umas das outras. Ou seja, exemplificativamente, a exclusão social causa a exclusão tecnológica, ao passo que esta aprofunda ainda àquela. O mesmo vale para a exclusão econômica e para a digital.

Para finalizar, considere-se que além das questões relativas à educação, inovação pedagógica, formação intelectual e o “capital social” (CUNHA JUNIOR, p. 42), é possível citar algumas outras ações de inclusão digital (CUNHA JUNIOR, p. 42 e ss): o acesso físico, consistente na disponibilização e acessibilidade da tecnologia a todas as pessoas; a adequação da tecnologia, ou seja, verificar se a tecnologia disponível é adequada às necessidades e condições locais; a fixação de um preço acessível à utilização dos produtos, inclusive com a possibilidade de subsídio estatal; a capacitação da população para utilização dessa tecnologia; a facilitação para que o conteúdo seja relevante, compreensível, de fácil acesso, além da integração da tecnologia na vida das pessoas em suas rotinas diárias; a análise de fatores socioculturais e existência de medidas que impeçam a existência de restrições à utilização da tecnologia com base em gênero, raça, limitações fisiológicas, deficiências, ou outros fatores socioculturais; a adoção de medidas a fim de que haja confiança nos recursos tecnológicos, na sua utilização. Aqui pontua-se, por exemplo, a segurança, confiabilidade, implicações do uso em termos de privacidade, etc.; a existência de estrutura normativa e jurídica, por meio de leis e regulamentações que limitem o uso da tecnologia, regulem os ambientes virtuais, consequências da utilização, proteção dos usuários; por fim, a análise dos ambientes macroeconômico e econômico local, além da vontade política.

## CONCLUSÕES

Não há dúvidas acerca das profundas transformações que o próprio modelo de Administração Pública tem sofrido ao longo dos anos em razão do desenvolvimento tecnológico.

E, sem exarar juízo de valor positivo ou negativo, o fato é que tais mudanças vieram para ficar, sendo que cada vez mais exigirão nova postura e novas ferramentas por parte da Administração. O desenvolvimento é, aparentemente, um caminho sem volta.

Contudo, junto com essas transformações, surgem questões que necessitam de atenção e de um agir estatal, a exemplo dos excluídos digitais. Conforme exposto no texto, o governo digital já é uma realidade e sistemas como o Gov.br estão em pleno funcionamento, além de constante desenvolvimento, a fim de abarcar cada vez um número maior de funcionalidades e serviços prestados.

Ocorre que, apesar disso, o acesso ao governo digital ainda é uma realidade distante para muitas pessoas por diversas razões, entre as quais o analfabetismo digital, a falta de estrutura básica (acesso à energia elétrica, internet, etc.) e/ou de condições financeiras.

Fechar os olhos para essa realidade, é ir na contramão do desenvolvimento e dos objetivos que levaram, em primeiro lugar, ao desenvolvimento do governo digital. Significaria ignorar o fato de a população que, via de regra, mais necessita do amparo estatal, estaria ainda mais distante da prestação dos serviços públicos, uma vez que não dispõe do aparato e conhecimento necessários.

Em que pese tenha havido, cada vez mais, a ampliação do acesso às ferramentas necessárias (notadamente à internet), a exclusão digital ainda é uma dura realidade a ser enfrentada.

A população excluída digitalmente não pode esperar, mormente quando se considera a velocidade com que as transformações têm ocorrido, sendo que os serviços públicos, o acesso à informação, agendamentos, etc., ocorrem cada vez mais de forma prioritariamente digital.

São necessárias tanto medidas para que se garanta, a médio prazo, o acesso pleno ao governo digital, quando medidas que, a curto prazo (ou, ainda que de forma transitória) permitam o amplo e irrestrito acesso aos serviços públicos, mesmo que de forma não digital.

Assim, a continuidade de estudos acerca da temática, notadamente, com proposições de soluções para enfrentamento dos desafios apresentados, é de suma importância para garantir, de um lado, o pleno desenvolvimento do governo digital, e, de outro, o amplo acesso à população dos serviços públicos.

## REFERÊNCIAS

BITENCOURT, Caroline Müller; GABARDO, Emerson. Governo eletrônico, serviços públicos digitais e participação popular: um caminho democrático a ser percorrido pela administração pública brasileira. **Interesse Público - IP**, Belo Horizonte, a. 23, n. 129, p. 41-73, set./out. 2021. Disponível em: <https://www.forumconhecimento.com.br/periodico/172/42112/94180>. Acesso em: 23 maio 2023.

BRASIL. **Decreto n. 9.319 de 21 de março de 2018**. Institui o Sistema Nacional para a Transformação Digital e estabelece a estrutura de governança para a implantação da Estratégia Brasileira para a Transformação Digital. Brasília: Senado, 2018. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2018/decreto/D9319.htm#:~:text=DECRETO%20N%C2%BA%209.319%2C%20DE%2021,Brasileira%20para%20a%20Transforma%C3%A7%C3%A3o%20Digital](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/decreto/D9319.htm#:~:text=DECRETO%20N%C2%BA%209.319%2C%20DE%2021,Brasileira%20para%20a%20Transforma%C3%A7%C3%A3o%20Digital). Acesso em: 28 maio 2023.

BRASIL. **Estratégia Brasileira para a Transformação Digital (E-Digital)**. Ciclo 2022-2026. Brasília, 2022. Disponível em: [https://www.gov.br/mcti/pt-br/acompanhe-o-mcti/transformacaodigital/arquivosestrategiadigital/e-digital\\_ciclo\\_2022-2026.pdf](https://www.gov.br/mcti/pt-br/acompanhe-o-mcti/transformacaodigital/arquivosestrategiadigital/e-digital_ciclo_2022-2026.pdf). Acesso em 30 maio 2023.

BRASIL. Gov.br. **O que é gov.br?** Disponível em: <https://www.gov.br/sobre/#:~:text=O%20gov.br%20%C3%A9%20um,do%20usu%C3%A1rio%20de%20servi%C3%A7os%20p%C3%ABlicos>. Acesso em 30 maio 2023.

BRASIL. **Governo digital**. Mais de 80 milhões de pessoas são usuárias do gov.br. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/noticias/mais-de-80-milhoes-de-pessoas-sao-usuarias-do-gov.br>. Acesso em 28 maio 2023.

BRASIL. **Mapa de Governo Digital**. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/transformacao-digital/rede-nacional-de-governo-digital/mapa>. Acesso em: 30 maio 2023.

BRASIL. **Modelo de Qualidade de Serviços Públicos**. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/transformacao-digital/ferramentas/modelo-de-qualidade-dos-servicos-digitais>. Acesso em: 29 maio 2023.

BRASIL. **Proposta de emenda à Constituição n. 8, de 2020**. Altera o art. 5º da Constituição Federal, para incluir o acesso à internet entre os direitos fundamentais. Brasília: Senado Federal. Disponível em: <https://legis.senado.leg.br/sdleggetter/documento?dm=8075325&ts=1630435791909&disposition=inline>. Acesso em: 29 maio 2023.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO. **Portal da Transparência**: O que é e como funciona. Disponível em: <https://portaldatransparencia.gov.br/sobre/o-que-e-e-como-funciona>. Acesso em: 29 maio 2023.

CUNHA JUNIOR, Oscar. Exclusão digital: um problema social, tecnológico ou econômico? **Estudos sobre a pobreza**. Disponível em:

<https://revistas.pucsp.br/index.php/pensamentorealidade/article/view/8368/6212>. Acesso em: 28 maio 2023.

DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. **Direito Administrativo**. 30. ed. Rev., atual. e ampl. Rio de Janeiro: Forense, 2014.

GOMES, Elizabeth. Exclusão digital: um problema tecnológico ou social? **Instituto de Estudos do Trabalho e Sociedade**. Rio de Janeiro: Trabalho e Sociedade, ano 2, n. especial, dez. 2002. Disponível em: [http://www.tabuleiro.faced.ufba.br/twiki/pub/GEC/RefID/Elisabeth\\_Gomes\\_ED.pdf](http://www.tabuleiro.faced.ufba.br/twiki/pub/GEC/RefID/Elisabeth_Gomes_ED.pdf). Acesso em: 30 maio 2023.

INDICADOR DE ALFABETISMO FUNCIONAL. INAF. **Alfabetismo no Brasil**. Disponível em: <https://alfabetismofuncional.org.br/alfabetismo-no-brasil/>. Acesso em: 29 maio 2023.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICAS. IBGE Educa. **Conheça o Brasil – População – Educação**. Disponível em: <https://educa.ibge.gov.br/jovens/conheca-o-brasil/populacao/18317-educacao.html>. Acesso em: 28 maio 2023.

LÉVY, Pierre. **Cibercultura**. Tradução Carlos Irineu da Costa. São Paulo: Ed. 34, 1999. Disponível em: [https://drive.google.com/file/d/0ByGOj9\\_gW1Y7QnFhVEhKVzZpUXc/view?resourcekey=0-wCXbiCtmOTKZx1hd-55lQQ](https://drive.google.com/file/d/0ByGOj9_gW1Y7QnFhVEhKVzZpUXc/view?resourcekey=0-wCXbiCtmOTKZx1hd-55lQQ). Acesso em: 27 maio 2023.

MELLO, Celso Antônio Bandeira de. **Curso de Direito Administrativo**. 27. ed. São Paulo: Malheiros Editores. 2010.

MENEZES, Ebenezer Takuno de. Verbete SocInfo (Programa Sociedade da Informação). **Dicionário Interativo da Educação Brasileira - EducaBrasil**. São Paulo: Midiamix Editora, 2001. Disponível em: <https://www.educabrasil.com.br/socinfo-programa-sociedade-da-informacao/>. Acesso em 30 maio 2023.

MORAES, Fernando Dreissig. Apontamentos sobre o governo eletrônico e inclusão digital no Brasil. **Revista Estudos de Planejamento**. Edição n. 12, dez. 2018. Disponível em: <https://revistas.planejamento.rs.gov.br/index.php/estudosplanejamento/article/viewFile/4297/4055>. Acesso em: 30 maio 2023.

MINISTÉRIO DA GESTÃO E DA INOVAÇÃO EM SERVIÇOS PÚBLICOS. **Estratégia de Governança Digital: Linha do tempo**. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/estrategia-de-governanca-digital/do-eletronico-ao-digital>. Acesso em 29 maio 2023.

MORAES, Fernando Dreissig. Apontamentos sobre o governo eletrônico e inclusão digital no Brasil. **Revista Estudos de Planejamento**. Edição n. 12, dez. 2018. Disponível em: <https://revistas.planejamento.rs.gov.br/index.php/estudosplanejamento/article/viewFile/4297/4055>. Acesso em: 30 maio 2023.

MORAES FILHO, Luis Ferreira de; ALBUQUERQUE, Felipe Braga. Digitalização de serviços públicos e a falta de acordo semântico acerca da expressão “inclusão digital” – consequências graves para a definição de políticas públicas inclusivas e para o exercício pleno da cidadania no ciberespaço. **International Journal of Digital Law**, Belo Horizonte,

ano 3, n. 2, p.29-49, maio/ago. 2022. DOI: 10.47975/IJDL.moraesfilho.v.3.n.2. Acesso em: 29 maio 2023.

OCDE. **Background paper:** implementing E-government in OECD countries: experiences and challenges. Disponível em: <https://www.oecd.org/mena/governance/36853121.pdf>. Acesso em: 29 maio 2023.

SARLET, Ingo Wolfgang; MARINONI, Luiz Guilherme; MITIDIERO, Daniel. **Curso de direito constitucional**. 6. ed. São Paulo: Saraiva, 2017.

SARLET, Ingo Wolfgang; SIQUEIRA, Andressa de Bittencourt. O direito humano e fundamental de acesso à internet. **Consultor Jurídico**. Nov/2021. Disponível em: [https://www.conjur.com.br/2021-nov-12/direitos-fundamentais-direito-humano-fundamental-acesso-internet#\\_ftnref](https://www.conjur.com.br/2021-nov-12/direitos-fundamentais-direito-humano-fundamental-acesso-internet#_ftnref). Acesso em: 30 maio 2023.

SCHIEFLER, Eduardo André Carvalho; CRISTÓVAM, José Sérgio da Silva; SOUSA, Thanderson Pereira de. Administração Pública digital e a problemática da desigualdade no acesso à tecnologia. **International Journal of Digital Law**, Belo Horizonte, ano 1, n. 2, p. 97-116, maio/ago. 2020.

SORJ, Bernardo; GUEDES, Luis Eduardo. Exclusão Digital: problemas conceituais, evidências empíricas e políticas públicas. **Novos estudos CEBRAP (72)**. Jul/2005. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/nec/a/vZ6fSRKr6SDKBHP6vdxbgTP/>. Acesso em: 28 maio 2023.

TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO. GRUPO I – CLASSE V – Plenário TC 010.638/2016-4. **Relatório de Auditoria**. Disponível em: [www.tcu.gov.br/autenticidade](http://www.tcu.gov.br/autenticidade), informando o código 57706512. Acesso em: 19 maio 2023.