

# **VII ENCONTRO VIRTUAL DO CONPEDI**

## **DIREITO, GOVERNANÇA E NOVAS TECNOLOGIAS II**

**EDSON RICARDO SALEME**

**YURI NATHAN DA COSTA LANNES**

**RONALDO FENELON SANTOS FILHO**

Todos os direitos reservados e protegidos. Nenhuma parte destes anais poderá ser reproduzida ou transmitida sejam quais forem os meios empregados sem prévia autorização dos editores.

**Diretoria - CONPEDI**

**Presidente** - Profa. Dra. Samyra Haydêe Dal Farra Naspolini - FMU - São Paulo

**Diretor Executivo** - Prof. Dr. Orides Mezzaroba - UFSC - Santa Catarina

**Vice-presidente Norte** - Prof. Dr. Jean Carlos Dias - Cesupa - Pará

**Vice-presidente Centro-Oeste** - Prof. Dr. José Querino Tavares Neto - UFG - Goiás

**Vice-presidente Sul** - Prof. Dr. Leonel Severo Rocha - Unisinos - Rio Grande do Sul

**Vice-presidente Sudeste** - Profa. Dra. Rosângela Lunardelli Cavallazzi - UFRJ/PUCRio - Rio de Janeiro

**Vice-presidente Nordeste** - Prof. Dr. Raymundo Juliano Feitosa - UNICAP - Pernambuco

**Representante Discente:** Prof. Dr. Abner da Silva Jaques - UPM/UNIGRAN - Mato Grosso do Sul

**Conselho Fiscal:**

Prof. Dr. José Filomeno de Moraes Filho - UFMA - Maranhão

Prof. Dr. Caio Augusto Souza Lara - SKEMA/ESDHC/UFMG - Minas Gerais

Prof. Dr. Valter Moura do Carmo - UFERSA - Rio Grande do Norte

Prof. Dr. Fernando Passos - UNIARA - São Paulo

Prof. Dr. Edinilson Donisete Machado - UNIVEM/UENP - São Paulo

**Secretarias**

**Relações Institucionais:**

Prof. Dra. Claudia Maria Barbosa - PUCPR - Paraná

Prof. Dr. Heron José de Santana Gordilho - UFBA - Bahia

Profa. Dra. Daniela Marques de Moraes - UNB - Distrito Federal

**Comunicação:**

Prof. Dr. Robison Tramontina - UNOESC - Santa Catarina

Prof. Dr. Liton Lanes Pilau Sobrinho - UPF/Univali - Rio Grande do Sul

Prof. Dr. Lucas Gonçalves da Silva - UFS - Sergipe

**Relações Internacionais para o Continente Americano:**

Prof. Dr. Jerônimo Siqueira Tybusch - UFSM - Rio Grande do sul

Prof. Dr. Paulo Roberto Barbosa Ramos - UFMA - Maranhão

Prof. Dr. Felipe Chiarello de Souza Pinto - UPM - São Paulo

**Relações Internacionais para os demais Continentes:**

Profa. Dra. Gina Vidal Marcílio Pompeu - UNIFOR - Ceará

Profa. Dra. Sandra Regina Martini - UNIRITTER / UFRGS - Rio Grande do Sul

Profa. Dra. Maria Claudia da Silva Antunes de Souza - UNIVALI - Santa Catarina

**Eventos:**

Prof. Dr. Yuri Nathan da Costa Lannes - FDF - São Paulo

Profa. Dra. Norma Sueli Padilha - UFSC - Santa Catarina

Prof. Dr. Juraci Mourão Lopes Filho - UNICHRISTUS - Ceará

**Membro Nato** - Presidência anterior Prof. Dr. Raymundo Juliano Feitosa - UNICAP - Pernambuco

D597

Direito, governança e novas tecnologias II [Recurso eletrônico on-line] organização CONPEDI

Coordenadores: Edson Ricardo Saleme; Ronaldo Fenelon Santos Filho; Yuri Nathan da Costa Lannes – Florianópolis: CONPEDI, 2024.

Inclui bibliografia

ISBN: 978-85-5505-891-2

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

Tema: A pesquisa jurídica na perspectiva da transdisciplinaridade

1. Direito – Estudo e ensino (Pós-graduação) – Encontros Nacionais. 2. Direito. 3. Governança e novas tecnologias. VII Encontro Virtual do CONPEDI (1: 2024 : Florianópolis, Brasil).

CDU: 34



## **VII ENCONTRO VIRTUAL DO CONPEDI**

### **DIREITO, GOVERNANÇA E NOVAS TECNOLOGIAS II**

---

#### **Apresentação**

O VII ENCONTRO VIRTUAL DO CONPEDI, realizado em parceria com a Faculdade de Direito de Franca (FDF), com a Universidade UNIGRANRIO - Afya, com o Portucalense Institute For Legal Research - IJP e a Facultad de Derecho da Universidad de la República Uruguaye, entre os dias 24 e 28 de junho de 2024, apresentou como temática central “A Pesquisa Jurídica na Perspectiva da Transdisciplinaridade”. Esta questão suscitou intensos debates desde o início e, no decorrer do evento, com a apresentação dos trabalhos previamente selecionados, fóruns e painéis que no ambiente digital ocorreram.

Os trabalhos contidos nesta publicação foram apresentados como artigos no Grupo de Trabalho “DIREITO, GOVERNANÇA E NOVAS TECNOLOGIAS II”, realizado no dia 27 de junho de 2024, que passaram previamente por no mínimo dupla avaliação cega por pares. Encontram-se os resultados de pesquisas desenvolvidas em diversos Programas de Pós-Graduação em Direito, que retratam parcela relevante dos estudos que têm sido produzidos na temática central do Grupo de Trabalho.

As temáticas abordadas decorrem de intensas e numerosas discussões que acontecem pelo Brasil, com temas que reforçam a diversidade cultural brasileira e as preocupações que abrangem problemas relevantes e interessantes, a exemplo do direito digital, proteção da privacidade, crise da verdade, regulamentação de tecnologias, transformação digital e Inteligência artificial, bem como políticas públicas e tecnologia.

Espera-se, então, que o leitor possa vivenciar parcela destas discussões por meio da leitura dos textos. Agradecemos a todos os pesquisadores, colaboradores e pessoas envolvidas nos debates e organização do evento pela sua inestimável contribuição e desejamos uma proveitosa leitura!

Prof. Dr. Edson Ricardo Saleme – UNISANTOS

Prof. Dr. Yuri Nathan da Costa Lannes – FDF

Prof. Dr. Ronaldo Fenelon Santos Filho

# E-GOVERNMENT E INCLUSÃO DIGITAL

## E-GOVERNMENT AND DIGITAL INCLUSION

**Valdir Rodrigues de Sá** <sup>1</sup>  
**Joel Ricardo Ribeiro De Chaves** <sup>2</sup>  
**Tiago Cappi Janini** <sup>3</sup>

### **Resumo**

Através do método dedutivo, por intermédio das pesquisas documental e bibliográfica, buscou-se investigar no presente trabalho como a inclusão digital está relacionada ao governo eletrônico. Analisou-se o momento histórico correspondente à sociedade da informação, sob a perspectiva das transformações tecnológicas e sociais que confluíram para o desenvolvimento do governo eletrônico. Então, investigou-se o conceito e as acepções de governo eletrônico e suas manifestações no contexto da sociedade brasileira. Após, o governo eletrônico foi examinado sob a perspectiva da inclusão digital, questionando-se como esta se relaciona àquele e como a concepção e efetividade de direitos é afetada por essas relações. Verificou-se, assim os desafios que devem ser enfrentados para que os serviços digitais possam ser concretizados e chegar a todos os cidadãos brasileiros, o que depende de uma inclusão digital forte, consubstanciada no fornecimento de equipamentos e acesso à internet e na educação digital, tendo em vista que não adianta ter os meios de acesso à internet e não ter conhecimento para navegar com segurança na rede mundial de computadores, para usufruir de tudo que ela oferece, como os serviços públicos disponibilizados pelo Estado, que podem resultar em grande proveito para os cidadãos e garantir os direitos fundamentais como educação, liberdade de expressão e informação, pelo acesso à internet, o que denota que a inclusão digital é um direito fundamental meio, por permitir, por meio dela, a concretização de direitos.

**Palavras-chave:** E-government, Governo eletrônico, Inclusão digital, Educação digital, Serviço público digital

### **Abstract/Resumen/Résumé**

Using the deductive method, through documentary and bibliographical research, we sought to

---

<sup>1</sup> Mestre em Direito da Sociedade da Informação pelo Centro Universitário das Faculdades Metropolitanas Unidas – FMU/SP. Advogado, Empresário e Palestrante. E-mail: valdir.sa@uol.com.br. CV: <http://lattes.cnpq.br/4234640336541384>. Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-8296-5687>.

<sup>2</sup> Doutorando em Direito pela Universidade Federal do Paraná. Mestre e bolsista institucional em Direito da Sociedade da Informação pela FMU/SP. Advogado e professor de Direito. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/5949275058454555>. Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-4267-3313>.

<sup>3</sup> Professor do Mestrado em Direito da Sociedade da Informação – FMU/SP. Doutor em Direito do Estado - PUC/SP. Estágio de Pós-Doutorado (PNPD-Capes) - Universidade Estadual do Norte do Paraná (UENP).

investigate in this work how digital inclusion is related to the electronic government. The historical moment corresponding to the information society was analyzed, from the perspective of technological and social transformations that led to the development of electronic government. Then, the concept and meanings of electronic government and its manifestations in the context of Brazilian society were investigated. Afterwards, electronic government was examined from the perspective of digital inclusion, questioning how it relates to that and how the conception and effectiveness of rights is affected by these relationships. It was concluded that the challenges must be faced so that digital services can be implemented and reach all Brazilian citizens, which depends on a strong digital inclusion, embodied in the provision of equipment and access to the internet and digital education, because it is no use having the means of access to the internet and not having the knowledge to browse the world wide web safely, to take advantage of everything it offers, such as the public services provided by the State, which can result in great benefit for citizens and guarantee their rights such as education, freedom of expression and information, access to the internet, which denotes that digital inclusion is a fundamental right, as it allows, through it, the realization of the rights.

**Keywords/Palabras-claves/Mots-clés:** E-government, Electronic government, Digital inclusion, Digital education, Digital public service

## **1 INTRODUÇÃO**

A revolução tecnológica que o mundo passou com a chegada da internet transformou e continua transformando a forma de realizar as mais básicas tarefas diárias até aquelas que demandam de disponibilização governamental. Se antes da pandemia de Covid-19 essa realidade já estava se impondo, com ela, tomou proporções gigantescas, ao passo que com os órgãos governamentais fechados, o governo, especialmente o federal, teve que agir e implantar serviços *online* com a velocidade e a agilidade que o momento exigia, sob pena de não permitir o exercício dos direitos e deveres dos cidadãos, especialmente na seara administrativa.

A transformação imposta com a pandemia de Covid-19 resultou, pelo menos, na ampliação de serviços públicos *online*, beneficiando enormemente os brasileiros, em razão da chegada de novas leis e normas que objetivam um governo digital inclusivo e que permita o exercício da cidadania e dos direitos fundamentais pelos cidadãos.

Apesar dos avanços, ainda falta muito para que os serviços públicos cheguem a todos os brasileiros e para que a inclusão digital seja realmente tratada como um direito fundamental essencial para a concretização de diversos outros direitos fundamentais, como a liberdade de expressão e informação.

Através do método dedutivo, por intermédio das pesquisas documental e bibliográfica, buscou-se investigar no presente trabalho como a inclusão digital está relacionada ao governo eletrônico.

Na primeira seção, o momento histórico correspondente à sociedade da informação foi analisado, sob a perspectiva das transformações tecnológicas e sociais que confluíram para o desenvolvimento do governo eletrônico.

Na seção subsequente, investigou-se o conceito e as acepções de governo eletrônico e suas manifestações no contexto da sociedade brasileira.

Finalmente, na seção ulterior, o governo eletrônico foi examinado sob a perspectiva da inclusão digital, questionando-se como esta se relaciona àquele e como a concepção e efetividade de direitos é afetada por essas relações.

## **2 SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO E *E-GOVERNMENT***

A vida na sociedade contemporânea está na rede. Atualmente, vive-se em um complexo de benefícios proporcionados pela internet a ponto da ausência do celular em mãos causar sensação de incompletude, de que falta alguma coisa. É como se os aparelhos tecnológicos fizessem parte do corpo e deles se prescindisse para realizar tudo. De fato, a tecnologia consubstanciada no acesso à internet revolucionou a vida individual e em sociedade nos últimos anos. Se até a década de 1990 era comum escrever carta e esperar, dependendo do lugar do Brasil e do selo escolhido, mais de uma semana para se chegar ao destinatário, hoje em dia, a comunicação é simultânea, envia-se o e-mail e, do outro lado do mundo, a outra pessoa recebe; ou, simplesmente, envia-se um áudio, faz-se uma ligação por voz ou por vídeo, tornando a comunicação muito mais prática, além de demandar menos tempo.

Mas não apenas isso pode ser observado. A mudança se deu em todos os aspectos da vida, que vão desde as maneiras de as pessoas se comunicarem e se relacionarem até a execução de trabalhos e a realização de negócios jurídicos, a ponto de praticamente se ter uma vida virtual. Hoje, cresce a cada dia a quantidade de pessoas que têm acesso aos aparelhos e à internet em todo mundo, tornando-se incomum e raro ouvir de alguém que não tem aparelho ou acesso à rede. Estar conectado apresenta benefícios que geram um bem-estar na população, como o acesso de serviços privados e, a exemplo do tema do presente, públicos.

A definição de rede, na visão de Castells (2018, p. 554-555), é complexa:

Rede é um conjunto de nós interconectados. Nó é o ponto no qual uma curva se entrecorta. Concretamente, o que um nó é depende do tipo de redes concretas de que falamos. São mercados de bolsas de valores e suas centrais de serviços auxiliares avançados na rede dos fluxos financeiros globais. São conselhos nacionais de ministros e comissários europeus da rede política que governam a União Europeia. São campos de coca e de papoula, laboratórios clandestinos, pistas de aterrissagem secretas, gangues de rua e instituições financeiras para lavagem de dinheiro na rede de tráfico de drogas que invadem as economias, sociedades e Estados no mundo inteiro. São sistemas de televisão, estúdios de entretenimento, meios de computação gráfica, equipes para cobertura jornalística e equipamentos móveis gerando, transmitindo e recebendo sinais na rede global da nova mídia no âmbito da expressão cultural e da opinião pública, na era da informação.

Assim, a rede abrange praticamente tudo nos dias atuais, do poder ao crime, da comunicação à movimentação financeira, da política à vida cultural das pessoas, tudo está na rede, trata-se de uma evolução rápida e poderosa, que abarcou todos os meandros da sociedade,

a ponto de depender-se dela para manter os trabalhos, estudos e as infinitas tarefas que nela estão disponíveis ou por ela são facilitadas.

O desenvolvimento tecnológico que ocorreu com a rede e a internet não trouxe apenas “picos evolutivos”, mas gerou revoluções, “associando dados, procedimentos e capacidade quantitativa na modificação de paradigmas”. Deve-se reconhecer que a internet permitiu novas relações em todos os âmbitos, conduzindo a construção de uma sociedade em rede, alterando e redimensionando até mesmo as noções de tempo e espaço que se tinha antes de sua existência (Cristóvam; Saikali; Sousa, 2020, p. 212-213).

Neste contexto, a chamada Sociedade da Informação se destaca, caracterizando-se como as “modificações da sociedade contemporânea trazidas pelas novas tecnologias, com especial foco à produção e uso da informação” (Barreto Júnior, 2007, p. 2), ou, conforme Lisboa (2006, p. 115), como o período histórico em que a informação prevalece sobre os meios de produção e distribuição dos bens. Fato é que se trata de “uma nova era em que a informação flui a velocidades e em quantidades há apenas poucos anos inimagináveis, assumindo valores sociais e econômicos fundamentais” (Brasil, 2000, p. 3), espelhando uma profunda mudança na organização da sociedade e da economia, com implicações às estruturas e às dinâmicas, representando verdadeira transformação global para um novo paradigma técnico-científico (Brasil, 2000, p. 5).

Toda a transformação em que a sociedade da informação se submeteu também atingiu os Estados, que tiveram que se transformar e utilizar da nova tecnologia para entregar serviços públicos na rede mundial de computadores, em plataformas chamadas de *e-Government* ou, simplesmente, governo eletrônico. Estas plataformas, que estão presentes em todas as áreas governamentais e contemplam todos os entes federativos e poderes da República, desempenham papel fundamental em permitir um serviço público rápido, eficiente e economicamente mais barato, encurtando distâncias e levando o Estado a locais que sem elas, seria difícil e demandaria mais investimento de estrutura física e pessoal.

Já em 2012, Misuraca (2012, p. 37, tradução livre) alertava:

Parafrazeando o conceito de ‘novo normal’, o governo aberto será o padrão do futuro, mas essa transformação será trazida principalmente por mudanças de comportamento e não pelas TIC. Já estamos testemunhando mudanças múltiplas em nosso cotidiano, em nossas atitudes pessoais e profissionais. Essas mudanças podem ser observadas principalmente na forma como os jovens integram as suas personalidades digital e real, ou analisando a forma como são usados e consumidos, até abusados, os conteúdos gerados por

usuários ou redes sociais. No entanto, estamos apenas a meio caminho da revolução digital. Ainda há muito a ser feito, e muito mais do que nunca será necessário caminhar ao lado da organização do setor público para institucionalizar as mudanças e garantir que uma nova geração de serviços públicos assistidos pelas TIC possa tornar-se útil e benéfica para os cidadãos. A tarefa simbolizada pela prestação de serviços públicos que exigem altos níveis de confiabilidade, confiança e abertura e gerar investimentos pesados representarão de fato grandes desafios pela frente<sup>1</sup>.

Há mais de dez anos, o autor, ao observar, naquela época, grandes transformações na sociedade, especialmente como os jovens compunham suas personalidades real e digital ou a maneira como os conteúdos gerados por redes sociais eram consumidos, usados e até abusados, concluiu que o governo aberto seria uma realidade no futuro, mudança que se daria não pelas TICs, mas, sim, por estes novos comportamentos dos indivíduos. E, demonstrando preocupação com o futuro, pontuou que muito teria que ser feito ao lado da organização do poder público para que os novos serviços públicos possibilitados pelas TICs pudessem ser úteis e benéficos para os cidadãos e que, para isso, exigiria que os referidos serviços tivessem significativos investimentos e altos níveis de abertura e confiabilidade.

As questões apontadas por Misuraca continuam atuais e devem ser enfrentadas. A facilidade e a comodidade que o serviço público proporciona devem vir juntas com segurança e inclusão, permitindo ao cidadão comum acessar todos os benefícios e perceber que sua condição de menos favorecido financeiramente não o transforma em um cidadão de classe inferior, o que seria um desastre para os direitos basilares e corolários de um Estado Democrático de Direito.

### **3 O GOVERNO ELETRÔNICO NO BRASIL**

---

<sup>1</sup> No original: “En paraphrasant le concept de ‘nouvelle normalité’, l’administration ouverte sera la norme du futur, mais cette transformation sera apportée principalement par des changements de comportements et non par les TIC. Nous assistons déjà à de multiples changements dans nos vies quotidiennes, dans nos attitudes personnelles et professionnelles. Ces changements peuvent être observés en particulier dans la manière dont les jeunes intègrent leurs personnalités numériques et réelles, ou en analysant la façon dont sont employés et consommés, voire abusés, les contenus générés par les usagers ou les réseaux sociaux. Or, on ne se trouve qu’à mi-chemin sur la route de la révolution numérique. Beaucoup reste à faire, et plus que jamais du côté de l’organisation du secteur public pour institutionnaliser les changements et s’assurer qu’une nouvelle génération de services publics assistés par les TIC peut devenir utile et profitable aux citoyens. La tâche symbolisée par la prestation de services publics exigeant de hauts niveaux de fiabilité, de confiance et d’ouverture et engendrant de lourds investissements représentera en effet les principaux défis à venir”.

Antes de se ingressar na temática específica sobre o governo eletrônico, necessário se faz delimitar o que se caracteriza como serviço público.

Serviço público é “toda atividade material que a lei atribui ao Estado para que a exerça diretamente ou por meio de seus delegados, com o objetivo de satisfazer concretamente às necessidades coletivas, sob regime jurídico total ou parcialmente público” (Di Pietro, 2021, p. 147). São atividades que interferem diretamente na vida das pessoas, lhes possibilitando direitos e lhes impondo deveres, a exemplo da renovação da Carteira Nacional de Habilitação (CNH), que deve ser feita dentro do prazo legal, sob pena de perda do direito de dirigir. Ao mesmo tempo que o cidadão goza do direito de dirigir, ele assume o dever de renovar sua CNH periodicamente e o Estado deve oferecer este serviço de renovação, para que a lei seja cumprida e seja possível maior controle sobre os motoristas e suas condutas ao volante, que podem desencadear diversas consequências, como penalidades administrativas por infrações de trânsito ou até a responsabilização cível e criminal.

E a plataforma do governo eletrônico se encaixa perfeitamente nessas demandas e ofertas de serviços públicos. Pode-se dizer que “governo eletrônico” consiste na aplicação de tecnologias que visam a melhora na gestão dos serviços estatais e a gestão pública em si, comumente denominada “e-governança”. Abrange as áreas: (i) e-Administração Pública – busca a melhoria dos processos dos governos, referente aos trabalhos internos, por meio das TIC’s; (ii) e-Serviços Públicos – objetiva melhorar a prestação dos serviços públicos para o cidadão; e (iii) e-Democracia – visa aumentar e tornar ativa a participação do cidadão, no processo democrático, com o uso das tecnologias de informação e comunicação (Cristóvam; Saikali; Sousa, 2020, p. 218. Vargas; Macadar; Wanke; Antunes, 2021, p. 794).

Dentre os principais objetivos da plataforma do governo eletrônico destacam-se: (i) promover a automação dos serviços públicos, que demandem transações entre o governo e cidadãos ou empresas; (ii) modificar a estrutura da governança dos serviços públicos; (iii) automatizar os trâmites entre o governo e os usuários de serviços públicos, para que as transações aconteçam gradativamente sem interferência humana; (iv) promover melhorias na experiência do usuário, de maneira a aumentar as capacidades de entrega dos serviços por meio da aplicação de ferramentas digitais (Palotti; Filgueiras; Nascimento, 2020, p. 85) e (v) desburocratizar, modernizar, fortalecer e simplificar a relação do Estado com a sociedade (Reck; Hübner, 2021, p. 1083).

Também chamada de governança digital, o governo eletrônico deve ser trabalhado para atender aos princípios da abertura e transparência, para priorizar serviços públicos

disponibilizados em meio digital, o compartilhamento da capacidade de serviço, também deve ter foco nas necessidades do cidadão, garantir a segurança e a privacidade, observar a simplicidade, a participação e o controle social, e, ainda, o governo com plataforma e inovação (Reck; Hübner, 2021, p. 1083). Estando presentes estes princípios, haverá maior probabilidade da prestação de um serviço público de excelência e que atinja o cidadão, que tanto depende dos serviços públicos para manter sua vida organizada e dentro do que a lei estabelece.

No Brasil, o estudo para implementação do Governo Eletrônico se iniciou em 2000, com o Decreto de 3 de abril daquele ano, que instituiu um grupo de trabalho interministerial para examinar e propor políticas, diretrizes e normas relacionadas com as novas formas eletrônicas de interação. Em 2008, os padrões Brasil e-GOV nascem e passam a ser recomendados, como sinônimo de boas práticas agrupadas em formato de cartilhas, objetivando melhorar a comunicação e o fornecimento de informações e serviços prestados por meios eletrônicos pelos órgãos do Governo Federal, tendo a cartilha de codificação como a primeira a ser lançada. (Brasil, 2023b).

A Lei 12.965, denominada Marco Civil da Internet, trouxe, em 2014, os princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da internet e diretrizes para todos os entes públicos sobre a matéria. Em seu artigo 4º, elenca os seus objetivos, dentre eles, a promoção do acesso à internet, do acesso à informação e ao conhecimento, da inovação e do fomento à ampla difusão de novas tecnologias, da adesão a padrões tecnológicos abertos que permitam a comunicação, a acessibilidade e a interoperabilidade entre aplicações e bases de dados (Brasil, 2014).

Diante da inclusão do termo interoperabilidade no último objetivo da citada lei, vale a pena defini-la: é a característica que se refere à capacidade de diversos sistemas e organizações trabalharem em conjunto (interoperar) de modo a garantir que pessoas, organizações e sistemas computacionais interajam para trocar informações de maneira eficaz e eficiente (Brasil, 2023a). A interoperabilidade, portanto, resulta em um compartilhamento eficaz de dados e informações entre os diversos órgãos dos governos, permitindo maior eficiência e agilidade na prestação de serviços públicos e na organização da administração pública.

Em 29 de abril de 2020, em plena pandemia de Covid-19, com a necessidade de se continuar a oferta dos serviços públicos aos cidadãos, mesmo diante do fechamento de diversos órgãos da administração pública federal, o Decreto 10.332 instituiu a estratégia de Governo Digital para os anos 2020 a 2022, com um anexo de objetivos a serem perseguidos pelos órgãos e entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, com o intuito do

aprimoramento dos serviços já existentes e a oferta de outros serviços que ainda não eram ofertados digitalmente.

Dividido entre 18 (dezoito) objetivos compostos por subitens “iniciativas”, contempla diversos anseios importantes, dentre eles, os 100% (cem por cento) dos serviços públicos digitalizáveis, que podem se tornar digitais e serem ofertados na internet até 2023, a utilização de inteligência artificial na prestação dos serviços públicos, a utilização da tecnologia “blockchain” em rede e conjuntos de dados, a pesquisa de novas tecnologias para o aprimoramento dos serviços públicos, dentre outros (BRASIL, 2020).

Mais recentemente, a Lei do Governo Digital, nº 14.129/2021, que estabelece 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, traz em seu artigo 3º os princípios que devem nortear o governo digital brasileiro, dentre os quais, destacam-se: (i) simplificação da relação do poder público com a sociedade, (ii) plataforma única do acesso às informações e aos serviços públicos, (iii) linguagem clara e compreensível a qualquer cidadão, (iv) atendimento presencial, conforme características, relevância e o público-alvo do serviço, (v) acessibilidade da pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida e (vi) o tratamento adequado a idosos (BRASIL, 2021).

Está claro que o Brasil tem avançado em oferecer serviços digitais aos cidadãos e que tem diversos mecanismos legais com objetivos claros e princípios norteadores de políticas públicas que visam aperfeiçoar e expandir estes serviços. Todavia, ainda há diversos desafios que devem ser transpostos para uma efetivação rápida e democrática da oferta destes serviços, principalmente no tema da exclusão digital.

#### **4 GOVERNO ELETRÔNICO E INCLUSÃO DIGITAL**

Um dos problemas relacionados à implementação do governo eletrônico é a questão do acesso à internet. Segundo dados da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua: acesso à Internet e à televisão e posse de telefone móvel celular para uso pessoal 2019, do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, em 2019, 78,3% da população (com 10 anos ou mais de idade) utilizou a internet, em qualquer local, sendo que essa utilização cai para 45%

relativamente à população com 60 anos ou mais. Dentro da população que não acessava a internet, 75,4% não o fazia por não saber usá-la ou por falta de interesse<sup>2</sup>.

E mais, em 2019, nos 12,6 milhões de domicílios do País em que não havia utilização da Internet, os três motivos que mais se destacaram, representando 84,8% do total, foram a falta de interesse em acessar a Internet (32,9%), a justificativa de que o serviço de acesso à Internet era caro (26,2%) e que nenhum morador sabia usar a Internet (25,7%). Em área rural, além desses três motivos, a falta de disponibilidade do serviço de acesso à Internet na área do domicílio também é um fator relevante, que representou 19,2% dos domicílios em que não havia utilização da Internet em área rural, em contraste com somente 0,6% em área urbana.<sup>3</sup>

Diante de vários problemas que podem interferir na prestação de serviços digitais que alcancem a maioria dos brasileiros, dos mais pobres aos mais ricos, dos menos letrados aos que tenham aos menos em seu currículo o ensino médio, pode-se mencionar a educação digital como o principal desafio a ser combatido para que se chegue a proporcionar os serviços governamentais ao maior número de brasileiros possível.

Sendo assim, há de se visar a superação do analfabetismo digital, que segundo Malheiro (2018, p. 14) é “caracterizado pela ignorância das novas tecnologias que impossibilitam as pessoas de acessar as oportunidades e interagir com elas na sociedade da informação”, para que se permita o uso destas tecnologias, na melhor concretização de serviços públicos quanto à quantidade de pessoas a serem beneficiadas e quanto à qualidade e quantidade dos serviços ofertados.

Além do enfrentamento do analfabetismo digital, a inclusão digital deve ser objetivada com muita seriedade, sem jamais esquecer do antônimo do analfabetismo digital, a educação digital. Assim, ao mesmo tempo que a pessoa tenha acesso à internet e possua aparelhos para navegar (computadores, notebooks, celulares etc.), ela precisa ter conhecimento suficiente para usufruir de tudo que esse acesso à internet lhe proporcione, das redes sociais aos estudos, das notícias aos entretenimentos, do trabalho aos serviços públicos.

A inclusão digital é definida como:

[...] necessidade que os cidadãos possuem de estar inseridos no contexto do mundo digital, em termos de acesso à informação e ao conhecimento, bem

---

<sup>2</sup> BRASIL. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua: acesso à Internet e à televisão e posse de telefone móvel celular para uso pessoal 2019**. Rio de Janeiro: IBGE, 2021, p. 1. Disponível em: <https://biblioteca.ibge.gov.br/index.php/biblioteca-catalogo?view=detalhes&id=2101794>. Acesso em: 22 mar. 2022.

<sup>3</sup> *Ibidem*, p. 6.

como à produção de conteúdos relevantes. Assim, a inclusão digital pode efetivar, de fato, nas lutas, embates e desvelamentos que fomenta uma possibilidade de realização de todos os direitos fundamentais decorrentes das liberdades de expressão, comunicação, informação, acesso à educação, cultura, novas formas de participação política. Novas formas de relação entre governantes e governados. Nesta perspectiva axiológica, a inclusão digital pode ser apropriada pelas pessoas, diferentemente da posse dos produtos e das tecnologias para a superação de determinadas condições sociais, econômicas e históricas. (Gonçalves, 2011, p. 108-109).

Sendo assim, estar no mundo digital, como destaca o autor acima, lhe permite acessar direitos fundamentais relacionados às liberdades de expressão, comunicação, informação e ainda, à educação, cultura e novas formas de participação política. Importante meio, que ao ser apropriado pelas pessoas, pode possibilitar a concretização dos direitos destacados. Não se trata apenas de posse de produtos ou das tecnologias, mas de se permitir, por meio da inclusão digital, mudança de condições sociais e econômicas, por meio de acesso à rede, propiciando desenvolvimento intelectual e financeiro à toda população, mas, especialmente, às camadas mais pobres da sociedade.

É necessário, ainda, ver a inclusão digital como um dever que está atrelado ao direito à liberdade de informação, que deve ser efetivada eficientemente, buscando aplicação do aspecto qualitativo e não somente quantitativo. Inclusão digital não é somente ter acesso aos meios eletrônicos por equipamentos e *softwares*, mas também educar os cidadãos para que estejam aptos a exercerem a sua liberdade de acesso à informação com segurança e consciência, desenvolvendo suas capacidades ante as diversas escolhas proporcionadas pelo meio eletrônico. Só assim, os brasileiros poderão exercer sua personalidade conscientemente no que se refere à sua responsabilidade por atuação no meio eletrônico e para busca de se proteger valores imprescindíveis à autodeterminação.

O poder público, ao assumir esse compromisso, almeja a diminuição dos índices de desigualdade social. Na sociedade da informação, a desigualdade social assume um novo contexto, uma vez que a tecnologia pode reduzir as distâncias sociais em um grau que os indivíduos consigam usufruir efetivamente os serviços sociais (Andrade; Acioli, 2013, p. 245-246).

Considerando que a Constituição Federal de 1988, em seu artigo 3º, inciso III, estipulou a redução das desigualdades sociais como um dos objetivos fundamentais da República, deve-se utilizar da inclusão digital como forma adequada de implementá-la, sobretudo no que tange aos direitos oriundos do acesso à internet (Brasil, 1988).

Além do favorecimento de direitos estritamente relacionados à inclusão digital, que dependem de meios de propagação de pensamentos e ideais, como o direito liberdade de expressão, informação e o exercício da cidadania, a inclusão digital, ao operar como direito fundamental ligado à dignidade humana, deve ser vista como um direito-meio, que decorre da condição de o princípio da dignidade da pessoa humana se irradiar e dar base a todos os demais direitos, por causa da indivisibilidade e interdependência, características essenciais dos direitos fundamentais, que justificam esse pensamento (Flain, 2017, p. 82).

Em países em desenvolvimento, a educação tem de ser vista como a grande ferramenta de inclusão social. Jamais ela será completamente atingida sem a capacitação tecnológica dos usuários da internet e sem a oferta às tecnologias novas, que podem ocorrer pela universalização dos serviços de telecomunicações ou pela implementação de pontos de acesso gratuito ou de baixo valor, como telecentros em locais de alta circulação de pessoas, de fácil acesso aos usuários, como estações de trens e metrô, escolas, bibliotecas etc. Mas, não basta apenas os instrumentos de tecnologia, o governo deve garantir conteúdos, qualidade, treinamentos e monitorar os programas de inclusão digital (Barreto Júnior; Rodrigues, 2012, p. 179-180).

Não se deve visualizar o termo “inclusão digital” enfatizando o “digital”, sob pena de os governantes deixarem de oportunizar todos os serviços aos seus governados, independente deles estarem ou não incluídos digitalmente. Bastaria, nessa acepção, disponibilizar os serviços públicos somente nas plataformas de Governo Eletrônico. Diante disso, aqueles que não saibam lidar com elas, ao invés de incluído, estará excluído da prestação de serviços, contrariando o que reza a Constituição Federal sobre o ônus do poder público de ofertar serviços indispensáveis ao desenvolvimento dos direitos fundamentais a todos seus administrados.

Nesse passo, a oferta de serviços públicos no ambiente digital provoca uma “exclusão digital” consubstanciada em uma errada visão de que todos têm igual acesso à internet e ao “saber digital” para utilizar conscientemente, criticamente e construtivamente os instrumentos de conexão à rede mundial de computadores (Moraes Filho, 2022, p. 42-43).

Para o cidadão que possua um nível considerável de instrução sobre recursos digitais, a ampliação das estruturas de acesso à rede e a digitalização dos serviços públicos já promoverá grande inclusão digital e haverá um amparo maior da Administração Pública para este usuário, que gozará de mais participação política. Ele ficará mais satisfeito quanto à celeridade e à qualidade do atendimento do governo, como também terá menos gastos para praticar os atos que necessita na relação com o Poder Público.

Porém, se o Estado não vir esse “Brasil real” com enorme disparidade de instrução entre os seus cidadãos, o reflexo será mais exclusão. Com isso, o cidadão padecerá e será possível visualizar situações lamentáveis pelo Brasil, como foi durante a pandemia de Covid-19, em que milhares de brasileiros se mostraram como “intocáveis excluídos digitais”. Cita-se dois casos que ilustram essa perspectiva: (i) acesso ao benefício emergencial, em que vulneráveis sociais, totalmente desinstruídos, lotaram as agências da Caixa Econômica Federal, por não saberem utilizar os aplicativos bancários que permitiam o recebimento do valor do referido benefício e (ii) na realização da “prova de vida”, em que milhões de titulares de benefícios da Autarquia Previdenciária Nacional (INSS) foram aos bancos para o recenseamento previdenciário, com receio de bloqueio do benefício por não saberem utilizar o aplicativo do governo federal, que reconhecia a face na realização da referida prova e não era necessário irem até os locais fisicamente, se tivessem conhecimento para tanto (Moraes Filho, 2022, p. 43-44).

No momento de decidir sobre a digitalização de serviços públicos, o governo, em todas as suas esferas, deve buscar aplicar políticas públicas que visem uma inclusão digital que considere o que realmente o conceito deste termo preconiza.

O oferecimento de serviços públicos em plataformas estritamente digitais deve ser perseguido como um meio e não como um fim em si mesmo, para se desenvolver as capacidades humanas, com habilidades necessárias e suficientes que transformem homens e mulheres em cidadãos que participem da sociedade digital, com questionamento, reflexão, liberdade e segurança próprios para tomar decisões em todas as searas da vida coletiva. Isso se dará com a alfabetização do indivíduo para o uso das tecnologias da informação e comunicação, primeira necessidade para que o sucesso de um projeto deste tamanho não deixe de fora os iletrados digitais, mas que ele seja um instrumento de desenvolvimento humano, que vá além da aquisição de infraestruturas de acesso à rede e promova a instrução dos destinatários da atuação administrativa do Estado, para o manuseio de equipamentos tecnológicos indispensáveis à fruição de direitos fundamentais dentro do formato digital de garantia da cidadania e de prestação de serviços públicos essenciais (Moraes Filho, 2022, p. 45).

Outra questão que deve ser levantada, diante da falta de homogeneidade dos serviços públicos e do acesso à internet, é a necessidade de aumentar a oferta de serviços públicos acessíveis por celular, evitando-se que aqueles que acessem a internet somente por este meio não consigam ter ao seu alcance estes serviços públicos digitais, o que também permite uma melhor inclusão digital (Moreira, 2021, p. 34).

Assim, para que as plataformas do Governo Eletrônico atinjam seus objetivos, a educação digital deve andar lado a lado com a inclusão digital, investindo-se em formas de ensino e conteúdos que cheguem ao público que mais necessita, buscando-se aprimorar cada vez mais o acesso, tanto em qualidade como em quantidade, sem deixar de oferecer os mesmos serviços de forma física, para que não se exclua os que ainda não se familiarizam com as novas tecnologias.

O trabalho deve estar alinhado com a disponibilização de estrutura e equipamentos, como uma rede de internet eficaz e bons aparelhos de acesso, mas também com uma promissora educação digital que permita a universalização dos serviços digitais, atendendo o princípio da equidade, que se baseia no fato que os iguais devem ser tratados de forma igual e os desiguais de forma desigual, ou seja, aquele não sabe acessar as plataformas digitais, devem receber um tratamento diferenciado, daquele que já sabe, tornando o acesso mais justo e universal.

## **5 CONCLUSÃO**

Do ano 2000 até o presente, ano que o Brasil começou a estudar a implementação de uma plataforma digital de serviços públicos (e-Government), avançou-se muito, acompanhando, em boa parte, os avanços decorrentes das novas tecnologias da informação e comunicação, que a todo momento apresentam novos contornos e criações.

Mas está longe de ser o ideal. Como visto, além da falta de acesso à internet, o principal problema da prestação de serviços públicos no Brasil é a inclusão digital, especialmente, quanto à capacidade dos usuários em navegar nos sites, programas e aplicativos que os disponibilizam. Para melhorar o presente cenário, em que muitos cidadãos brasileiros são excluídos da prestação destes serviços, por não saberem acessá-los ou como utilizá-los, a inclusão digital deve ser tratada como um direito fundamental, imprescindível para a realização de outros direitos fundamentais, como a educação, a liberdade de expressão e informação, lazer, cultura etc. Isso será possível, promovendo a educação digital para todos que dela necessitam, única forma de se chegar a uma prestação de serviços públicos que se baseie na equidade, em que os iguais sejam tratados igualmente e os desiguais, desigualmente, princípio corolário da nossa Constituição Federal.

Assim, para se alcançar a inclusão digital, é preciso, além do acesso à internet e aos equipamentos, como computadores, notebooks e celulares, uma educação digital capaz de

eliminar as barreiras perpetradas pela falta de conhecimento para o manuseio dos aplicativos ou programas disponibilizados para a realização dos serviços públicos. E, isso só se alcança com investimentos ambiciosos que permitam os serviços públicos chegarem efetivamente a todos brasileiros, independentemente de sua escolaridade ou condição social.

Conclui-se, desse modo, que governo federal deve investir em políticas públicas eficientes de forma contínua e ininterrupta para que a inclusão digital chegue a todos os brasileiros, pois, o problema é maior fora dos grandes centros urbanos, onde, além da desigualdade social, que afeta o acesso aos equipamentos de acesso à rede, o analfabetismo compreendido como “o não saber ler” e o analfabetismo digital, “o não saber navegar na internet”, são enormes, e este último, vai além do simples “navegar”, porque é necessário ter conhecimento e discernimento para escolhas, aumentando-se a segurança e o exercício da cidadania na rede, o que somente ocorre com a educação digital, meio necessário para superar os problemas postos diante da necessidade de prestação de serviços públicos na internet.

## REFERÊNCIAS

ANDRADE, Fábio Siebenei Chler de; ACIOLI, Catarine Gonçalves. A inclusão digital no Brasil e a responsabilidade civil estatal por omissão. **Revista Direitos e Garantias Fundamentais**, Vitória, v. 14, n. 2, p. 231-266, jul./dez. 2013. Disponível em: <https://sisbib.emnuvens.com.br/direitosegarantias/article/view/378/188>. Acesso em: 03 jun. 2023.

BARRETO JÚNIOR, Irineu Francisco. Atualidade do Conceito Sociedade da Informação para a pesquisa jurídica. *In*: PAESANI, Liliana Minardi (coord.). **O Direito na Sociedade da Informação**. São Paulo: Atlas, 2007.

BARRETO JÚNIOR, Irineu Francisco; RODRIGUES, Cristina Barbosa. Exclusão e inclusão digitais e seus reflexos no exercício de direitos fundamentais. **Revista Direitos Emergentes na Sociedade Global**, v. 1, n. 1, p. 169-191, 2012. Disponível em: <https://periodicos.ufsm.br/index.php/REDESG/article/view/5958>. Acesso em: 27 maio 2023.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm). Acesso em: 18 jun. 2023.

BRASIL. **Decreto nº 10.332, de 29 de abril de 2020**. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2020/decreto/d10332.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/decreto/d10332.htm). Acesso em: 19 jun. 2023.

BRASIL. **Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014. Marco Civil da Internet.** Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2014/lei/112965.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/112965.htm). Acesso em: 19 jun. 2023.

BRASIL. **Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021. Lei do Governo Digital.** Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2021/lei/114129.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/114129.htm). Acesso em: 19 jun. 2023.

BRASIL. **Governo Digital: Interoperabilidade.** 2023a. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/governanca-dados/interoperabilidade#:~:text=A%20interoperabilidade%20pode%20ser%20entendida,de%20maneira%20eficaz%20e%20eficiente>. Acesso em: 19 jun. 2023.

BRASIL. **Governo Digital: Linha do tempo.** 2023b. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/estrategia-de-governanca-digital/do-eletronico-ao-digital#:~:text=O%20Programa%20de%20Governo%20Eletr%C3%B4nico%20do%20Estado%20brasileiro%20surtiu%20no,3%20de%20abril%20de%202000>. Acesso em: 24 jun. 2023.

BRASIL. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua: acesso à Internet e à televisão e posse de telefone móvel celular para uso pessoal 2019.** Rio de Janeiro: IBGE, 2021. Disponível em: <https://biblioteca.ibge.gov.br/index.php/biblioteca-catalogo?view=detalhes&id=2101794>. Acesso em: 22 mar. 2022.

BRASIL. Ministério da Ciência e Tecnologia. **Livro Verde da Sociedade da Informação no Brasil.** Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede: a era da informação: economia, sociedade e cultura**, v. 1. Tradução de Roneide Venâncio Majer. 19. ed., rev. e ampl. Rio de Janeiro, São Paulo: Paz e Terra, 2018.

CRISTÓVAM, José Sérgio da Silva; SAIKALI, Lucas Bossoni; SOUSA, Thanderson Pereira de. Governo Digital na Implementação de Serviços Públicos para a Concretização de Direitos Sociais no Brasil. **Revista Sequência (Florianópolis)**, n. 84, p. 209-242, abr./2020. Disponível em: <https://eds.p.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=9&sid=9fe48aa4-3f1d-4174-aff-0edb971f246e%40redis>. Acessado em: 16 mar. 2023.

DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. **Direito Administrativo.** 34. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2021.

FLAIN, Valdirene Silveira. **A inclusão digital como direito fundamental passível de viabilizar a participação cidadã.** Manancial: Repositório Digital da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM). Dissertação de Mestrado, Santa Maria, 2017. Disponível em: <https://repositorio.ufsm.br/handle/1/12541>. Acesso em: 03 jun. 2023.

GONÇALVES, Victor Hugo Pereira. **Inclusão digital como direito fundamental.** 2011. Dissertação de Mestrado, Universidade de São Paulo (USP). Disponível em: <https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/2/2140/tde-30102012-092412/en.php>. Acesso em: 03 jun. 2023.

LISBOA, Roberto Senise. Direito na sociedade da informação. **Revista dos Tribunais**, v. 95, n. 847, 2006.

MALHEIRO, Emerson Penha. A inclusão digital como direito fundamental na sociedade da informação. **Revista dos Tribunais**, v. 987/2018, p. 39-54, jan. 2018.

MISURACA, Gianluca. Renouveler la gouvernance à l'ère du numérique. *In: **Télescope. Revue d'analyse comparée en administration publique: Les administrations publiques à l'ère du numérique*** (ENAD - École nationale d'administration publique), v. 18 n. 1-2 printemps-été 2012, pp. 21-43. Disponível em: [https://telescope.enap.ca/telescope/docs/index/vol\\_18\\_no\\_1-2/telv18n1-2\\_numerique.pdf](https://telescope.enap.ca/telescope/docs/index/vol_18_no_1-2/telv18n1-2_numerique.pdf). Acesso em: 03 jun. 2023.

MORAES FILHO, Luís 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, mai./ago. 2022. DOI: 10.47975/IJDL.moraesfilho.v.3.n.2. Disponível em: <https://journal.nuped.com.br/index.php/revista/article/view/moraesfilho2022/714>. Acesso em: 01 jun. 2023.

MOREIRA, Ricardo de Souza. **Governo digital e um novo paradigma de relacionamento com a sociedade: a implantação da carteira de trabalho de digital**. 2021. 81 f. Dissertação (Mestrado em Administração Pública) Instituto Brasileiro de Ensino, Desenvolvimento e Pesquisa, Brasília, 2021. Disponível em: <https://repositorio.idp.edu.br/handle/123456789/3087>. Acesso em: 20 mar. 2023.

PALOTTI, Pedro Lucas de Moura; FILGUEIRAS, Fernando de Barros NASCIMENTO, Maricilene Isaíra Baía do. *Policy design* e múltiplas evidências: proposta analítica da dinâmica da política de transformação digital dos serviços públicos da administração pública federal brasileira. **Boletim de Análise Político-Institucional**, n. 24, nov. 2020, p. 79-89. Disponível em: [https://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/10367/1/bapi\\_24\\_art7.pdf](https://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/10367/1/bapi_24_art7.pdf).

RECK, Janriê Rodrigues; HÜBNER, Bruna Henrique. A transformação digital do estado: digitalização do governo e dos serviços públicos no Brasil. **Revista Eletrônica Direito e Política**, [S. l.], v. 16, n. 3, p. 1075–1096, 2021. DOI: 10.14210/rdp. v.16, n3.p1075-1096. Disponível em: <https://periodicos.univali.br/index.php/rdp/article/view/18285>. Acesso em: 16 mar. 2023.

VARGAS, Luiz Claudio Mendes; MACADAR, Marie Anne; WANKE, Peter Fernandes; ANTUNES, Jorge Junio Moreira. Serviços de governo eletrônico no Brasil: uma análise sobre fatores de impacto na decisão de uso do cidadão. **Cadernos EBAPE.BR**, v. 19, edição especial, Rio de Janeiro, nov. 2021, p. 792-810. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/cebape/a/xRBXWvNNLQBTpyPtwbQn9pF/>. Acesso em: 30 abr. 2022.