

**XXXII CONGRESSO NACIONAL DO  
CONPEDI SÃO PAULO - SP**

**DIREITO, GOVERNANÇA E NOVAS TECNOLOGIAS  
V**

**REGINA VERA VILLAS BOAS**

**VIVIANNE RIGOLDI**

**LUCAS GONÇALVES DA SILVA**

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 Haydée 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 Marcilio 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

##### **Educação Jurídica**

Profa. Dra. Viviane Coêlho de Séllos Knoerr - Unicuritiba - PR

Prof. Dr. Rubens Beçak - USP - SP

Profa. Dra. Livia Gaigher Bosio Campello - UFMS - MS

##### **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

##### **Comissão Especial**

Prof. Dr. João Marcelo de Lima Assafim - UFRJ - RJ

Profa. Dra. Maria Creusa De Araújo Borges - UFPB - PB

Prof. Dr. Antônio Carlos Diniz Murta - Fumec - MG

Prof. Dr. Rogério Borba - UNIFACVEST - SC

D598

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

Coordenadores: Regina Vera Villas Boas, Vivianne Rigoldi, Lucas Gonçalves da Silva – Florianópolis: CONPEDI, 2025.

Inclui bibliografia

ISBN: 978-65-5274-303-9

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

Tema: Os Caminhos Da Internacionalização E O Futuro Do Direito

1. Direito – Estudo e ensino (Pós-graduação) – Encontros Nacionais. 2. Direito. 3. Governança e novas tecnologias. XXXII

Congresso Nacional do CONPEDI São Paulo - SP (4: 2025: Florianópolis, Brasil).

CDU: 34

# XXXII CONGRESSO NACIONAL DO CONPEDI SÃO PAULO - SP

## DIREITO, GOVERNANÇA E NOVAS TECNOLOGIAS V

---

### **Apresentação**

O "XXXII Congresso Nacional do CONPEDI" foi realizado entre os dias 26 e 28 de novembro de 2025. O evento designou um marco de excelência acadêmica e colaboração científica, reunindo pesquisadores e estudiosos de inúmeras áreas do Direito.

Destaque especial é ofertado aos artigos apresentados no Grupo de Trabalho intitulado “Direito, Governança e Novas Tecnologias – V” (GT-12), os quais demonstraram a relevância e a profundidade dos estudos sobre as temáticas investigadas. O Grupo de Trabalho foi coordenado pelos Professores Doutores Regina Vera Villas Boas (Pontifícia Universidade Católica de São Paulo), Vivianne Rigoldi (Centro Universitário Eurípides de Marília) e Lucas Gonçalves da Silva (Universidade Federal de Sergipe), os quais propiciaram aos pesquisadores um espaço privilegiado às apresentações e aos debates sobre questões fundamentais a respeito do “direito, governança e novas tecnologias”.

O Grupo de Trabalho recebeu para apreciação inúmeros artigos de qualidade metodológica e de importância crítica, entre os quais são destacados os seguintes títulos: Políticas públicas sobre inteligência artificial: refletindo sobre enviesamento algorítmico e proteção a direitos; Vulnerabilidades hiperconectadas: o capitalismo de vigilância frente às crianças e adolescentes na sociedade em rede; Tecnologia e liberdade: uma análise crítica da lei nº 15.100/2025 à luz da educação em direitos humanos; Autodeterminação informativa como núcleo de proteção dos direitos fundamentais no ambiente digital; Compliance algorítmico e LGPD: desafios da governança de dados na era da inteligência artificial; ‘Big Techs’ e vigilância: a torre invisível do panóptico digital; Pluralismo policontextual digital: por uma governança multicêntrica das plataformas; Políticas públicas e governança digital: a invisibilidade dos excluídos digitais nos serviços oferecidos pela plataforma gov.br; Inteligência artificial e mediação de conflitos; Inteligência artificial (ia) e a emergência de um constitucionalismo social mínimo; Desafios sociais e jurídicos da privacidade e proteção de dados na era digital; Dados pessoais de crianças e adolescentes: o poder das ‘big techs’ e a (in)suficiência dos marcos normativos vigentes em uma economia global de vigilância; Diálogo competitivo e inovação em infraestrutura digital crítica: desafios jurídicos na era da inovação; Direito e tecnologia: um estudo acerca da responsabilidade civil do advogado frente à ausência de coleta adequada de provas digitais; Políticas públicas, governança digital e democracia: desafios da inclusão digital no Brasil e em Minas Gerais; Do recrutamento ao pós-contrato: critérios da LGPD para monitoramento e governança de dados nas relações de

trabalho; Inteligência artificial no direito: desafios éticos, autorais e jurídicos na modernização das profissões jurídicas; Ciberpolícia e fragmentação do direito: o papel da inteligência artificial no novo controle social; A exposição de crianças nas redes sociais e o uso de ‘deepfake’ na produção de pornografia infantil; O risco da infocracia: como a inteligência artificial e os algoritmos ameaçam as liberdades fundamentais e o estado democrático de direito; A nova resolução n.º 615/2025 do conselho nacional de justiça: inovação, democracia e sustentabilidade como pilares da regulamentação do uso da inteligência artificial no judiciário brasileiro.

Foram expostos, também, no referido Grupo de Trabalho (GT-12), as pesquisas sob os títulos: “Educação inclusiva, autismo e justiça social: reflexões das vulnerabilidades na sociedade da informação a partir da dedução integral de despesas educacionais no Imposto de Renda” (do GT-8); “Desafios à dignidade humana do imigrante e do refugiado à luz da Constituição Federal brasileira”;

A qualidade dos trabalhos expostos foi admirável, refletindo o alto nível, a inovação acadêmica e o compromisso dos pesquisadores-autores com a pesquisa acadêmica. As contribuições dos estudiosos trouxeram reflexões significativas que enriqueceram e desafiaram os debates sobre a temática que é atual e contemporânea, designando perspectivas decisivas do Direito.

O "XXXII Congresso Nacional do CONPEDI", além de consolidar a sua vocação de canal de referência no cenário acadêmico nacional e internacional, reafirma relevante compromisso com a excelência da qualidade científica e da produção do conhecimento jurídico.

Nesse sentido, estão todos convidados a apreciarem a verticalidade e atualidade dos preciosos artigos promovidos pelo “XXXII Congresso Nacional do CONPEDI”, por meio de todos os canais disponíveis pelo Congresso, destacada a presente publicação, que propicia uma leitura integral dos artigos que foram expostos no Grupo de Trabalho “Direito, Governança e Novas Tecnologias”.

Agradecemos a todos os participantes, coordenadores e apoiadores por tornarem o evento um sucesso e, também, por contribuírem para o avanço contínuo da pesquisa jurídica no Brasil.

Sudações dos coordenadores.

Regina Vera Villas Bôas - Professora Doutora da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo

Vivianne Rigoldi - Professora Doutora do Centro Universitário Eurípides de Marília

Lucas Gonçalves da Silva - Professor Doutor da Universidade Federal de Sergipe

# **POLÍTICAS PÚBLICAS E GOVERNANÇA DIGITAL: A INVISIBILIDADE DOS EXCLUÍDOS DIGITAIS NOS SERVIÇOS OFERECIDOS PELA PLATAFORMA GOV.BR**

## **PUBLIC POLICIES AND DIGITAL GOVERNANCE: THE INVISIBILITY OF THE DIGITALLY EXCLUDED IN THE SERVICES OFFERED BY THE GOV.BR PLATFORM**

**Priscilla Neves Costa Lemos <sup>1</sup>**

### **Resumo**

O presente estudo analisa a exclusão digital no acesso aos serviços públicos ofertados pela plataforma Gov.br, refletindo sobre os desafios de inclusão digital no Brasil. A partir de uma pesquisa exploratória e documental, com base na Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua, de 2023, do IBGE, examinam-se dados sobre o acesso à internet nos domicílios brasileiros, dispositivos utilizados e principais barreiras enfrentadas pela população. Os resultados indicam que, embora 92,5% dos domicílios possuam acesso à internet, cerca de 5,9 milhões permanecem desconectados, especialmente por razões econômicas, falta de conhecimento ou infraestrutura. O estudo destaca que a maioria dos acessos ocorre por meio de dispositivos móveis, como celulares, o que reforça a necessidade de políticas públicas voltadas à ampliação do acesso à rede e à educação digital, especialmente para idosos e pessoas com baixa escolaridade. Conclui-se que, para que o governo digital seja efetivo e inclusivo, é indispensável ouvir os usuários e reformular políticas públicas a partir das demandas sociais. A adoção da “cultura do diálogo” e o fortalecimento da governança digital surgem como estratégias essenciais para assegurar a justiça social e a universalização dos serviços públicos digitais no país.

**Palavras-chave:** Exclusão digital, Políticas públicas, Gov.br, Governança, Internet

### **Abstract/Resumen/Résumé**

This study analyzes digital exclusion in accessing public services provided through the Gov.br platform, focusing on the challenges of digital inclusion in Brazil. Based on exploratory and documentary research, using data from the 2023 Continuous National Household Sample Survey, 2023, by IBGE, the study examines internet access across Brazilian households, devices used, and barriers faced by the population. Results show that although 92.5% of households have internet access, around 5.9 million remain unconnected, mainly due to economic constraints, lack of digital literacy, or insufficient infrastructure. The findings highlight that mobile phones are the primary means of internet access, underscoring the need for public policies aimed at expanding connectivity and promoting digital education, especially among the elderly and low-educated groups. The study concludes that for digital

---

<sup>1</sup> Aluna do Programa de Mestrado em Direito da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO)

government to be effective and inclusive, it is essential to engage with users and redesign public policies based on actual social demands. The adoption of a “culture of dialogue” and the strengthening of digital governance are presented as key strategies to ensure social justice and universal access to digital public services in Brazil.

**Keywords/Palabras-claves/Mots-clés:** Digital exclusion, Public policies, Gov.br, Governance, Internet

## 1 INTRODUÇÃO

No Brasil, atualmente, as principais informações e serviços públicos encontram-se disponibilizados na plataforma digital do Gov.br. Instituído em 11 de abril de 2019, por meio do Decreto nº 9.756, o portal Gov.br tem por finalidade centralizar, de forma rápida e simplificada, o acesso aos diversos serviços públicos digitais prestados pelos diversos órgãos e entidades da Administração Pública federal tais como emissão de CPF, certidões, consulta a processos na Receita Federal, solicitação de benefícios previdenciários, dentre outros.

Deve-se destacar que a plataforma Gov.br não se restringe somente a serviços, ela também oferece informações institucionais e notícias das ações governamentais e suas políticas públicas. Para acessar, é preciso conectar-se aos canais digitais, como os portais na internet e os aplicativos móveis. Ou seja: para que um cidadão tenha acesso a um determinado serviço público, é preciso que tenha um aparelho compatível com a internet e acesso à própria rede.

Contudo, no Brasil, existe uma parcela da população que não possui acesso à internet, e consequentemente, aos serviços públicos oferecidos. Em pesquisa realizada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), publicada no ano de 2024, demonstrou que existem 5,9 milhões de domicílios no País que não se encontram conectados à internet, seja por que seus moradores não sabem usar (33,2%), seja pelo seu preço (30,0%) ou mesmo pela falta de necessidade (23,4%).

Além disso, embora o Comitê Gestor da Internet no Brasil tenha indicado um aumento exponencial no acesso à Internet no Brasil, como também uma intensificação em seu uso (Neves; Kashiwakura; Sirota, 2025) com 72,5 milhões de domicílios com acesso à Internet (92,5%), no ano de 2023 (IBGE, 2024), a pesquisa da Consultoria PricewaterhouseCoopers Brasil concluiu que “teremos grandes dificuldades de avançar no processo de digitalização enquanto o acesso à internet continuar a ser amplamente desigual e os equipamentos disponíveis não forem adequados para a formação digital [...]” (PwC, 2025).

Nessa seara, emerge o seguinte questionamento: se o objetivo do Gov.br é democratizar o acesso dos cidadãos aos serviços públicos, universalizando e facilitando seu ingresso de modo a alcançar a todos, como fica a situação dos excluídos digitais, especialmente se para acessar uma política pública é necessário utilizar a internet?

A temática ganha relevância, merecendo ser objeto de estudos aprofundados em políticas públicas, devido ao fato de o Brasil ter atingido o 50º lugar no *raking* global do *E-Government Development Index* (EGDI), da Organização das Nações Unidas (ONU, 2024),



índice que avalia o uso da tecnologia da informação para promover o acesso e a inclusão de seu povo aos serviços digitais.

Para viabilizar o presente estudo, primeiramente, realizou-se uma pesquisa exploratória com a finalidade de buscar mais informações sobre seu escopo. Para tanto, efetuou-se um levantamento bibliográfico em artigos científicos, trabalhos acadêmicos e demais publicações periódicas, tendo por objeto políticas públicas e governança digital; realizou-se, ainda, uma pesquisa documental, por meio de um levantamento na legislação nacional e também na base de dados do IBGE, encontrando, assim, a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílio Contínua (PNAD – Contínua 2023). Em ambos os casos, a internet foi a principal fonte e repositório de pesquisa, como Google Escolar, SciELO, dentre outros.

Com os dados estatísticos obtidos com PNAD, descartaram-se os dados que não fossem relativos a internet, como os de televisão (sinal aberto/fechado, serviço de assinatura e *streaming*), bem como os obtidos com os “questionários das pessoas”. Todavia, permaneceu com os resultados obtidos com o “questionário de domicílio”.

Na interpretação dos resultados, utilizou-se, inicialmente, de uma abordagem quantitativa, a fim de facilitar na compreensão das tendências e padrões comportamentais, representados nos dados numéricos e estatísticos retirados da PNAD – Contínuo 2023. Uma vez extraídas tais informações, iniciou-se uma abordagem qualitativa, objetivando entender o significado dos resultados obtidos na abordagem quantitativa, e, com o apoio visual dos gráficos, interpretou-os e aplicou-se os conhecimentos gerados para auxiliar na compreensão do fenômeno (Prodanov; Freitas, 2013), qual seja, a existência de pessoas não alcançadas pelas políticas públicas disponibilizadas na plataforma Gov.br; suas causas e, possíveis reformulações.

## **2 ESTRATÉGIA NACIONAL DE GOVERNO DIGITAL**

Primeiramente, deve-se esclarecer que e-gov (Governo eletrônico) e Gov.br (Portal do Governo Federal) são institutos distintos, apesar de possuírem a mesma finalidade, que é facilitar o acesso ao serviço público pelo cidadão. O e-gov é uma estratégia geral que envolve a aplicação da Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) para melhorar a gestão pública na prestação de serviços, ou seja, está ligada com a governança digital. Por sua vez, o Gov.br é a plataforma que materializa o resultado da estratégia de desburocratização implementada pelo e-gov, disponibilizando serviços e informações de forma centralizada.

Para se compreender a questão da inclusão digital e o acesso aos serviços públicos, é preciso conhecer a Estratégia Nacional de Governo Digital (ENGD), a qual, nada mais é que uma política pública. Criado pela Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021, a finalidade da ENGD é dispor sobre princípios, regras e instrumentos para aumentar a eficiência da Administração Pública, por meio da desburocratização, da inovação, da transformação digital e da participação do cidadão, mediante serviços digitais, acessíveis inclusive por dispositivos móveis, dispensando sua presença física.

Na realidade, visa simplificar os procedimentos de solicitação, oferta e acompanhamento dos serviços públicos, com foco na universalização do acesso e no autosserviço, e a eliminação de formalidades, visando a desburocratização. No entanto, os serviços eletrônicos providos pela administração pública, segundo Carvalho, D. S. *et al* (2024), datam do fim da década de 80. Desde o ano 2000, o Brasil tem buscado evoluir seus processos e a prestação de serviços públicos com a inserção das TIC como políticas públicas a partir da década de 90.

Em estudos realizados acerca da evolução das políticas públicas sobre a inclusão digital no cenário nacional, Franco (2021) aponta que a inclusão digital iniciou-se no ano 2000, a partir do Livro Verde da Sociedade da Informação no Brasil, pelo Ministério da Ciência e Tecnologia, impulsionado pela universalização do acesso à internet e a conectividade.

Franco (2021), ainda, mapeou as principais políticas públicas de informação e as ações estatais para ampliar o acesso à internet no Brasil, entre os anos de 2010 e 2019. Além das do autor retrocitado, identificaram-se as seguintes iniciativas do Governo Federal:

**Quadro – Principais políticas públicas de acesso à internet**

<b>PROJETO</b>	<b>ANO</b>	<b>BASE LEGAL</b>	<b>OBJETIVO</b>
Programa Nacional de Banda Larga (PNBL)	2010	Decreto nº 7.175, de 12 de maio*	Fomentar e difundir o uso e o fornecimento de bens e serviços de tecnologias de informação e comunicação.
Projeto de Implantação e Manutenção das Cidades Digitais	2011	Portaria do Ministério das Comunicações nº 376, de 19 de agosto.	Instalar pontos públicos de acesso à Internet para uso livre e gratuito pela população.
Redes Digitais da Cidadania	2012	Portaria do Ministério das Comunicações nº 359, de 2 de agosto	Desenvolver e coordenar ações que possibilitem qualificar o uso da internet e ampliar as capacidades no uso das TIC dos públicos das políticas sociais do Governo Federal.
Marco Civil da Internet	2014	Lei nº 12.965, de 23 de abril	Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil.

Amazônia Conectada	2015	Portaria Interministerial nº 586, de 22 de julho	Expandir a infraestrutura de comunicações no âmbito do Programa Nacional de Banda Larga - PNBL na região amazônica.
Programa Brasil Inteligente	2016	Decreto nº 8.776, de 11 de maio.*	Buscar a universalização do acesso à internet no País.
Programa de Inovação Educação Conectada	2017	Decreto nº 9.204, de 23 de novembro.	Apoiar a universalização do acesso à internet em alta velocidade e fomentar o uso pedagógico de tecnologias digitais na educação básica.
Sistema Nacional para a Transformação Digital (SinDigital) e Estratégia Brasileira para Transformação Digital (E-Digital)	2018	Decreto nº 9.319, de 21 de março*	Aproveitar o potencial das tecnologias digitais para promover o desenvolvimento econômico e social sustentável e inclusivo.
Políticas Públicas de Telecomunicações	2018	Decreto nº 9.612, de 17 de dezembro	Garantir à população o acesso às redes de telecomunicações, sistemas e serviços baseados em TIC, observadas as desigualdades sociais e regionais;
Inauguração do Portal único “Gov.br”	2019	Decreto nº 9.756, de 11 de abril	No âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, por meio do qual informações institucionais, notícias e serviços públicos prestados pelo Governo federal serão disponibilizados de maneira centralizada.
Novo Marco Legal das Telecomunicações	2019	Lei nº 13.879, de 3 de outubro	Outorga de serviço de telecomunicações de concessão para autorização.
Validade dos documentos digitais	2020	Decreto nº 10.278, de 18 de março	Digitalização de documentos públicos ou privados, produzam os mesmos efeitos legais dos documentos originais.
Instituição do Governo Digital	2021	Lei nº 14.129, de 29 de março	Dispor sobre 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.
Estratégia Federal de Governo Digital	2024	Decreto nº 12.198, de 24 de setembro	Para o período de 2024 a 2027 e a Infraestrutura Nacional de Dados — IND.
Comitê Interministerial para a Transformação Digital	2024	Decreto nº 12.308, de 11 de dezembro	Assessorar o Presidente da República na elaboração, na implementação e no acompanhamento de políticas públicas destinadas à transformação digital.

\*Revogado

**Fonte:** A autora, baseada nos dados obtidos em Franco (2021) e Carvalho, D. S. et al (2024).

Mesmos passados 25 (vinte e cinco) anos, no contexto brasileiro, o acesso à internet ainda não é universal, o que dificulta o acesso aos serviços e políticas públicas

contidas no Gov.br, necessitando, com isso, da criação de políticas públicas que fomentem este acesso.

### 3 O PAPEL DA GOVERNANÇA NAS POLÍTICAS PÚBLICAS

Políticas públicas são um conjunto de atividades normativas e administrativas que visam melhorias e transformações em serviços e utilidades estatais ou resolução de problemas reais atinentes à promoção e fruição de direitos (Carvalho e Coelho, 2022). Essas políticas têm por objetivo primordial, resolver problemas de uma sociedade que se encontra em constante evolução.

Carvalho, D. S *et al*, ao descreverem os problemas sociais atuais sob a ótica da política pública de um governo digital, destacam:

O mundo que já foi bastante analógico tem se tornado cada vez mais digital, como é possível constatar pelo uso cada vez mais frequente e intenso por parte da sociedade de plataformas, aplicativos, dispositivos tecnológicos, etc. Com o uso cada vez mais frequente dessas tecnologias, e dispositivos, requer-se atenção, por parte do governo e formuladores de políticas públicas educacionais, o que tem feito o Estado manter políticas públicas atualizadas, buscando simplificar acesso e promoção de seus serviços (2024, p. 170)

As mudanças no mundo globalizado foram impulsionadas pela interconectividade entre seus participantes, sejam pessoas, empresas e governos. A revolução da informação e da comunicação, proporcionada pelas novas tecnologias, induziu os governos a implementar sistemas de Governo Eletrônico (e-gov) para lidar de maneira eficiente com as crescentes demandas de cidadãos e empresas em um ambiente cada vez mais dinâmico.

Essa digitalização do setor público é decorrente da reforma administrativa ocorrida na década de 1990, que culminou com os investimentos em TIC no Brasil (Cristóvam, Saikali, Sousa, 2020, p.214). Por consequência, fomentou-se diretrizes principiológicas ligadas à eficiência, transparência, controle da gestão pública e prestação de contas como elementos viabilizadores de novo modelo de gestão pública, que evoluiu para o que hoje é conhecido como governo eletrônico (Carvalho, D. S *et al.*, 2024; Diniz, 2009).

O governo eletrônico ou *e-gov*, em sua forma mais genérica, pode ser definido como o uso de TIC, no setor público, para garantir o acesso e a entrega de informações e serviços

governamentais, de forma a viabilizar e melhorar a acessibilidade e a rapidez, aos seus usuários (Bounabat, 2017, p. 9, tradução nossa)<sup>1</sup>. Tal mudança de paradigma, da Administração Pública e seus serviços de um ambiente analógico e físico para um ambiente digital e virtual, exige a criação de políticas públicas integrativas para atender as novas demandas desse tipo de governo.

Essas políticas públicas digitais, ligadas a esse governo eletrônico, encontram-se organizadas em fases:

A primeira, a Presencial ou informacional, corresponde na mais básica. É quando uma determinada instituição cria uma página na internet e traz algumas informações. Aqui, os serviços são restritos na presença online. Assim, não há uma necessidade de reengenharia de processos administrativos, pois trata apenas digitalizar as informações disponíveis e fornecê-las em uma página própria.

A segunda fase é a da interação, em que serviços passam a ser prestados. Há ferramentas de busca, downloads de arquivos e formulários. [...] São utilizadas informações via e-Mail, download de formulários ou bancos de dados governamentais, permitindo aos cidadãos realizar perguntas, fazer reclamações e/ou realizar pesquisas.

A terceira etapa, a de transação, corresponde na interação entre governo e cidadão. Aqui, as capacidades transacionais conduzem transações online completas por meio de comunicação segura, e muitas vezes em tempo real, de duas vias com os clientes, tais como solicitação de permissões e licenças, declarações e pagamento de impostos, respostas a licitações públicas, e votação eletrônica. Aqui, pode-se exemplificar com a disposição online do imposto de renda brasileiro.

Finalmente, a quarta etapa, chamada de transformação, traz uma conexão substancial entre cidadãos e governo, que ocorre quando há uma integração completa dos sistemas. Isto é, há uma troca de informações entre as diversas entidades governamentais (Aguilar Viana, 2021, p. 120).

Carvalho, C. S *et al* (2024) explica que a consolidação do governo eletrônico possui três dimensões. A primeira, governo-a-governo (G2G), implica o compartilhamento de dados e troca de informações eletrônicas entre atores do serviço público. A segunda, governo-a-negócio (G2B), refere-se a transações comerciais e compras do estado e, também, incluem interações que decorrem de obrigações legais a que estão sujeitas as organizações. A última, o governo-a-cidadão (G2C), trata de iniciativas desenvolvidas para promover a interação de pessoas com a administração pública.

É nesta última dimensão, G2C, ou seja, da interação entre as pessoas, como usuárias e destinatárias finais dos serviços públicos, e a Administração Pública, que emerge o escopo deste trabalho. Nesse ponto, as políticas públicas devem ser pensadas para solucionar problemas que afetam a sociedade e, para tal, devem contar com a participação social em

---

1 Electronic government or “e-Government” in its most generic form is defined as the use of IT in the public sector :• to ensure access to and delivery of government information and user-centric services (Silcock, 2001) (UNDPEPA et ASPA, 2002),• to enable and improve the efficiency with which these services are provided (Lemuria et Bélanger, 2005).

todas as etapas de seu ciclo, desde a formulação até sua execução e posterior avaliação de seus resultados para conferir-lhes legitimidade e eficiência.

Diante disso, quando se está diante de uma Administração Pública cada vez mais conectada e interligada por tecnologias de informação, com serviços públicos cada vez mais disponibilizados em sítios eletrônicos e aplicativos, deve-se ter em mente o desenvolvimento de políticas públicas para aproximar a sociedade desta novel realidade.

O acesso as políticas públicas tendem a sinalizar mudanças sociais e, as novas tecnologias digitais facilitam a discussão e a disseminação do conhecimento, corroborando para a mudança de paradigmas, por facilitarem o alinhamento de pessoas, organizações, de instituições, de tecnologias, além de dados e recursos com o objetivo de dar suporte à mudança desejada dentro e fora do setor público em prol de um bem comum. Desburocratização, modernização do Estado, simplificação de processos, melhoria no acesso à informação pública, transparência, melhoria nos atendimentos e racionalização de gastos públicos são alguns avanços que a política de governança eletrônica e digital proporcionaram (Brasil, 2024).

Toda essa evolução, porque não dizer revolução, ocasionada por essas tecnologias na Administração Pública, refletiu no papel do Estado, ou seja, na capacidade do Estado executar suas funções, de prestar os serviços públicos, quer diretamente, quer por terceiros, ou seja, na sua governança. Para Capella (2008), a governança seria uma nova abordagem da Administração Pública, focada em mercados e competição; administração participativa, flexibilidade e desregulamentação, ou seja, seria garantir ao aparelho estatal maior capacidade de governar, maior condição de implementar as leis e políticas públicas.

Capella também entende que a ideia de eficiência e efetividade da ação estatal também encontra-se relacionada à sua governança. Ou seja, aumentar a governança do Estado, sua capacidade administrativa de governar com efetividade e eficiência, voltando a ação dos serviços do Estado para o atendimento dos cidadãos (2008, p. 17). É o que dispunha o Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado: “A reforma do aparelho do Estado, com vistas a aumentar sua governança, ou seja, sua capacidade de implementar de forma eficiente políticas públicas” (Brasil, 1995, p.11).

Por isso, percebe-se que há uma simbiose entre governança, TIC e políticas públicas digitais. Uma foi pressuposto da outra, uma foi estimulando a criação e/ou aperfeiçoamento da outra. O grande problema constatado seria o “deficit institucional” ocasionado pela incapacidade governamental em cumprir suas funções básicas e na baixa qualidade dos serviços prestados, significando com isso, uma crescente desigualdade social e exclusão

perpetrada pelo Estado na formulação e implementação de seus serviços e políticas públicas (Capella, 2008).

Em arrimo a tal entendimento, Perez (2006) defende a aplicabilidade do princípio da participação social na estruturação da Administração Pública moderna, bem como na sua atuação, por meio das discussões sobre a formulação, decisão e execução das políticas públicas pelo direito administrativo. E, uma das formas de participação social é por meio da oitiva da população diretamente interessado, isto é, destinatária da política pública.

Outrossim, diante deste novo método de gestão pública, implementado pela ideia de governança, baseado na eficiência, transparência e equidade, a Administração Pública, na atualidade, passou a adotar a “cultura do diálogo” na oitiva das divergências sociais. Indo, assim, ao encontro do que Perez (2006) defende, ao citar Jean Rivero, de que o Estado de Bem-Estar, na realização das suas tarefas típicas, visando a modificação de comportamentos sociais, não deve pautar sua atuação na punição por desobediência, pois não obterá a legitimidade em sua ação. Na realidade, ao invés de sancionar, deve, pois, impulsionar a adesão através da explicação e da participação.

Tal conclusão encontra esteio em Chevallier, para quem Perez (2006) denota a mudança na concepção estatal de uma relação imperativa com seus administrados para uma técnica de incitação, baseada no convencimento, persuasão, melhor, num esforço para obter a adesão dos cidadãos às políticas governamentais:

Chega-se, dessa forma, à participação popular na Administração Pública. [...] da necessidade, afinal, de atuar como mediadora dos poderes ativos no tecido social, impulsionando a atuação da sociedade sobre ela mesma, como forma de lograr o atingimento dos escopos do Estado de Bem-Estar, erigem-se os institutos de participação popular na Administração Pública (Perez, 2006, p. 167).

Enfim, retornando ao escopo da presente pesquisa que são as pessoas excluídas dos serviços públicos oferecidos na plataforma Gov.br, é preciso criar mecanismos que realize a oitiva destes cidadãos e descobrir as razões pelas quais seu acesso é impedido e, assim, reavaliar e/ou criar políticas públicas que lhes beneficiem.

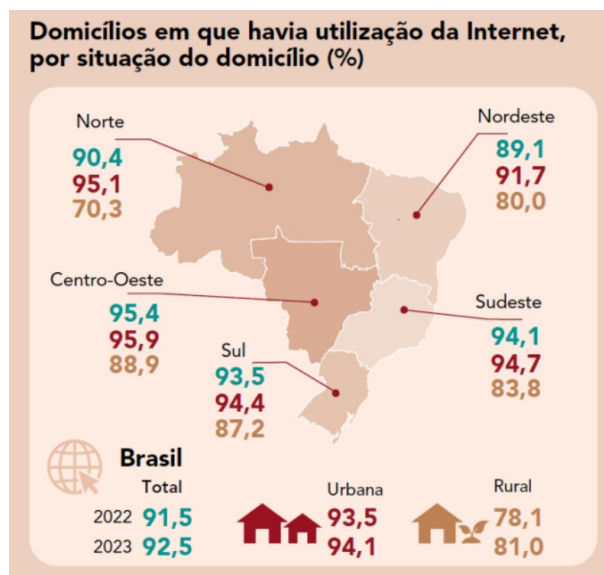
#### **4 DOS DADOS OBTIDOS**

Uma das formas de oitiva foi por meio da PNAD – Contínua, 2023, divulgada pelo IBGE no ano de 2024, no módulo temático sobre TIC referente ao quarto trimestre de 2023. A investigação abrangeu o acesso à Internet e à televisão, bem como a existência de telefone,

entre outros equipamentos como microcomputador e tablet, nos domicílios particulares permanentes; e o acesso à Internet e a posse de telefone móvel celular para uso pessoal entre as pessoas de 10 anos ou mais de idade (IBGE, 2024, p.1). Todavia, para fins desta pesquisa descartou-se outros elementos que não fosse o acesso à internet, como os dados referentes à televisão.

Segundo os dados obtidos, em média, 92,5% dos domicílios utilizam a internet, total que corresponde a 72,5 milhões de domicílios. Sob o aspecto da situação do domicílio, a pesquisa demonstrou que esse crescimento tem sido mais acelerado nas áreas rurais, contribuindo para uma considerável redução da diferença em relação aos da área urbana: em 2016, a diferença foi maior do que 40 p.p. e caiu para 13,1 p.p. em 2023 (IBGE, 2024, p. 6).

**Figura 1** - Domicílios em que havia utilização da Internet, por situação do domicílio

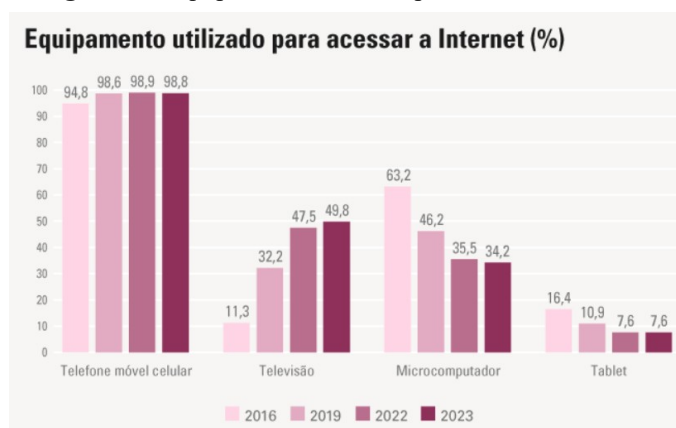


**Fonte:** IBGE, Diretoria de Pesquisas, Coordenação de Pesquisas por Amostra de Domicílios, Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua 2022-2023 (2024).

Dentre os equipamentos utilizados para acessar a internet o celular continuou sendo o meio mais utilizados, seguido da televisão e do microcomputador. Com isso, a pesquisa demonstrou que o acesso a um serviço público existente na internet pode ser feito de qualquer local, bastando a posse de um dispositivo e um serviço de rede móvel como fatores cruciais.



**Figura 2 - Equipamento utilizado para acessar a Internet**



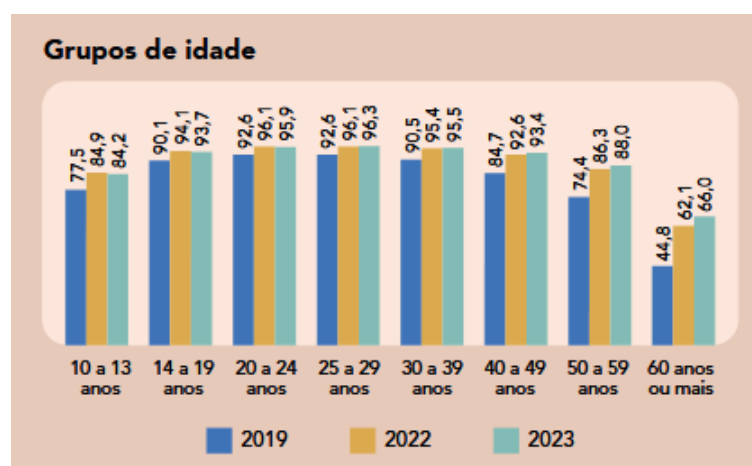
**Fonte:** PNAD Contínua: Tecnologia da Informação e comunicação – 2016/2019/2022/2023 (2024).

Com relação aos usuários da internet, a pesquisa considerou que, em 2023, na população estimada de 186,9 milhões de pessoas de 10 anos ou mais de idade do País, 88,0% (164,5 milhões) utilizaram a Internet no período de referência da pesquisa (IBGE, 2024, p. 8).

O percentual de pessoas que utilizaram a Internet, no grupo etário de 10 a 13 anos foi de 84,2%. Esse percentual cresceu sucessivamente nos grupos etários subsequentes e alcançou 96,3% de usuários no grupo de 25 a 29 anos. Em seguida, a proporção de usuários declina-se gradualmente até atingir 88,0% no grupo de 50 a 59 anos e depois cai para 66,0% entre os idosos (60 anos ou mais) (IBGE, 2024, p. 8-9).

Ainda que o uso da Internet permaneça menor no grupo de pessoas de 60 anos ou mais de idade, observa-se uma acelerada expansão de usuários entre a população idosa, o que pode ter sido propiciado, entre outros fatores, pela evolução nas facilidades para o uso dessa tecnologia e na sua disseminação no cotidiano da sociedade.

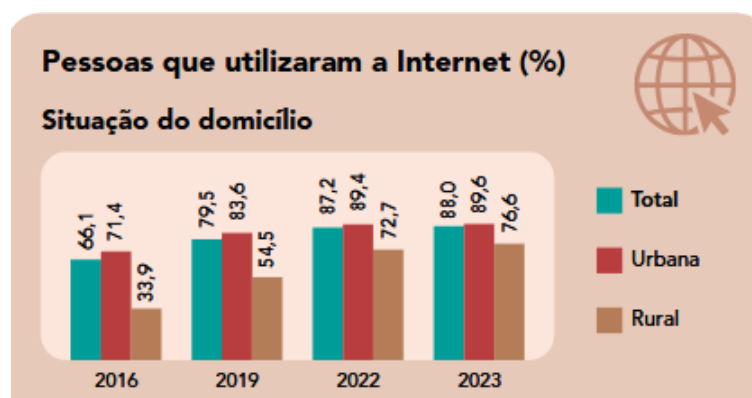
**Figura 3 - Grupos de idade**



**Fonte:** IBGE, Diretoria de Pesquisas, Coordenação de Pesquisas por Amostra de Domicílios, Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua 2022-2023 (2024).

No que se refere à situação do domicílio, o percentual de pessoas que viviam em áreas urbanas que utilizaram a Internet foi de 89,6%, ao passo que entre os moradores da área rural, a proporção foi de 76,6% (IBGE, 2024, p. 8). Embora tenha permanecido o domínio na área urbana, o gráfico demonstra que a área rural teve um crescimento exponencial.

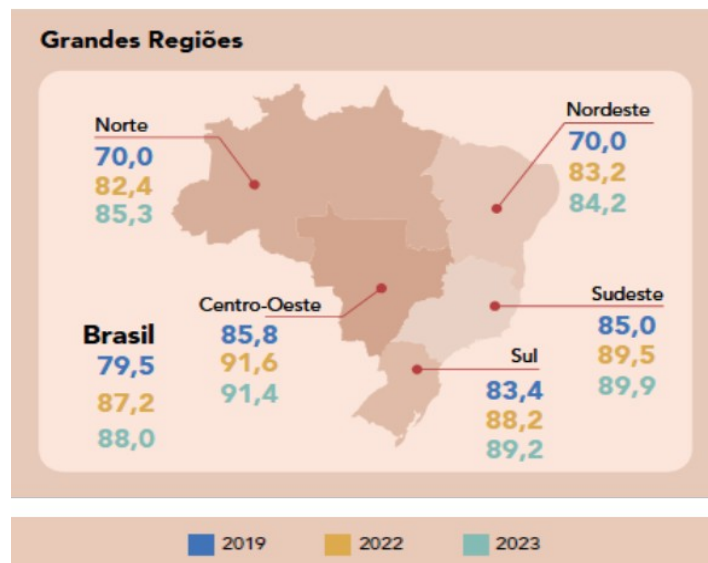
**Figura 4 - Situação do domicílio**



**Fonte:** IBGE, Diretoria de Pesquisas, Coordenação de Pesquisas por Amostra de Domicílios, Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua 2022-2023 (2024).

Em 2023, nas Grandes Regiões, verificou-se que o Centro-Oeste (91,4%) se manteve com a maior proporção de pessoas que utilizaram a Internet, ao passo que o Norte (85,3%) e o Nordeste (84,2%) permaneceram com resultados inferiores aos alcançados nas demais Regiões. Entretanto, observa-se que as Regiões Norte e Nordeste registraram expressiva expansão desse indicador, com uma elevação do percentual de usuários da Internet (IBGE, 2024, p. 8).

**Figura 5 - Grandes Regiões**



**Fonte:** IBGE, Diretoria de Pesquisas, Coordenação de Pesquisas por Amostra de Domicílios, Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua 2022-2023 (2024).

Contudo, há uma parte dos domicílios que não utilizam a internet, independentemente do equipamento empregado. No País, em 2023, 12,0% das pessoas de 10 anos ou mais de idade não utilizaram a Internet no período de referência. Estima-se que esse grupo era constituído por 75,5% de pessoas sem instrução ou com ensino fundamental incompleto, e que 51,6% eram idosos, de 60 anos ou mais de idade (IBGE, 2024, p. 9).

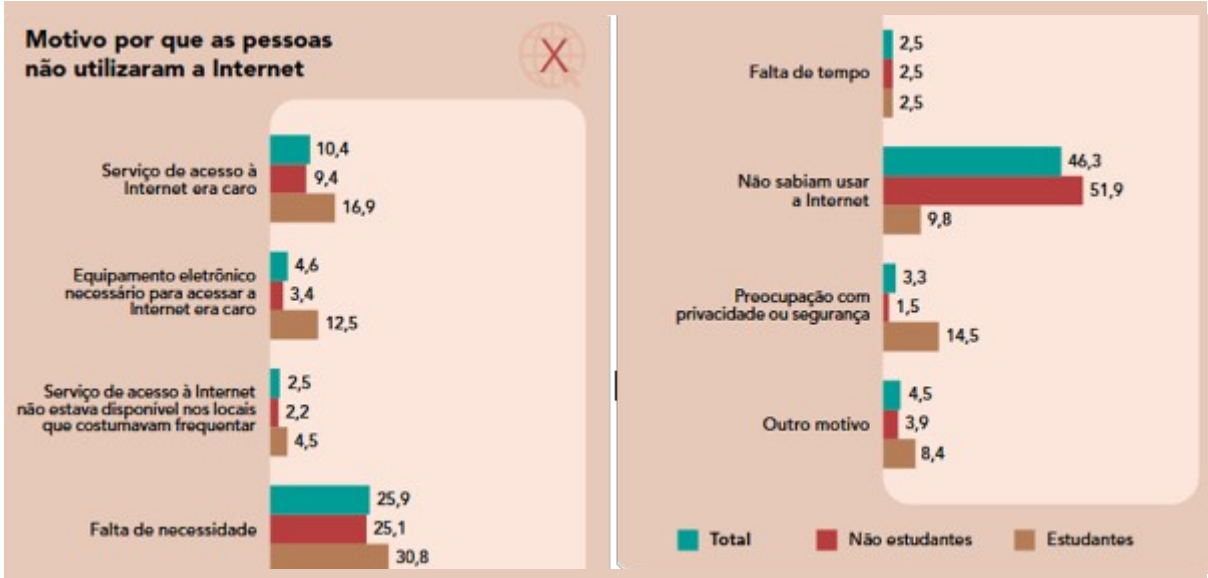
Para esse contingente, formado por 22,4 milhões de pessoas, investigou-se o principal motivo de não terem acessado a Internet nesse período. Os motivos mais apontados para os não estudantes foram o desconhecimento quanto ao seu uso e a falta de necessidade (IBGE, 2024, p. 13-14).

Para os estudantes, de 10 a 13 anos, que formam o segundo grupo etário mais numeroso entre as pessoas que não utilizaram a Internet, os motivos mais frequentes foram a falta de necessidade (30,3%) e a preocupação com privacidade ou segurança (19,3%), o que pode refletir receio por parte dos pais ou responsáveis. Já para os demais estudantes, destacam-se também os motivos de natureza econômica: quer pelo serviço de acesso à Internet ser caro (14,8%), quer pelo equipamento eletrônico necessário ser de valor elevado (11,5%) (IBGE, 2024, p. 14).

O percentual de pessoas que não utilizaram a Internet devido ao serviço de acesso à Internet não estar disponível nos locais que costumavam frequentar era mais elevado na Região Norte (7,6%), variando, nas demais Grandes Regiões, entre 1,4% (Região Sul) e 4,5%

(Região Centro-Oeste). Adicionalmente, esse motivo foi mais elevado em área rural (6,4%), se comparado à área urbana (1,2%). (IBGE, 2024, p. 13).

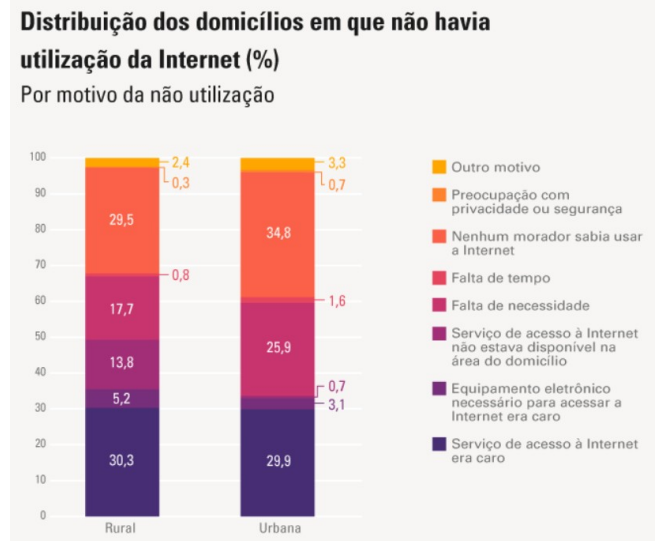
Figura 6 - Motivo porque as pessoas não utilizaram a Internet



Fonte: IBGE, Diretoria de Pesquisas, Coordenação de Pesquisas por Amostra de Domicílios, Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua 2022-2023 (2024).

E, quanto a área de domicílio, na área rural a preocupação é o valor do serviço de internet, seguido da segurança, sendo invertido da área urbana:

Figura 7 - Distribuição dos domicílios em que não havia utilização da Internet



Fonte: PNAD Contínua: Tecnologia da Informação e Comunicação (2023).

Com relação as motivações para o acesso à internet, considerado entre estudantes e não estudantes, o acesso aos serviços públicos figurou entre as finalidades mais baixas,

preferindo a população, em sua grande maioria, utilizar a internet para interações sociais, com chamadas telefônicas e redes sociais.

**Figura 8** - Finalidade do acesso à Internet, por condição de estudante (%)

Finalidade do acesso à Internet	Total	Condição de estudante	
		Estudantes	Não estudantes
Enviar ou receber e-mails (correio eletrônico)	60,5	60,4	61,0
Enviar ou receber mensagens de texto, voz ou imagens por aplicativos diferentes de e-mail	91,1	91,7	88,7
Conversar por chamada de voz ou vídeo	94,6	95,3	92,0
Usar redes sociais	83,5	82,4	87,9
Assistir a vídeos, inclusive programas, séries e filmes	87,6	85,9	94,4
Ouvir músicas, rádio ou podcast	82,4	80,8	88,6
Ler jornais, notícias, livros ou revistas pela Internet	69,0	69,4	67,6
Jogar (pelo videogame, celular, computador etc.)	30,9	23,8	58,0
Comprar ou encomendar bens ou serviços	44,7	46,5	37,8
Vender ou anunciar bens ou serviços	13,2	14,2	9,3
Usar algum serviço público	35,9	38,2	27,0
Acessar banco(s) ou outras instituições financeiras	66,7	72,2	45,6

**Fonte:** IBGE, Diretoria de Pesquisas, Coordenação de Pesquisas por Amostra de Domicílios, Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua 2016/2023 (2024).

Nessa seara, considerando o custo do serviço, a pesquisa demonstrou a importância de se ter espaços públicos com disponibilidade de internet e de forma gratuita, por meio da conexão wi-fi. Dentre os locais investigados pela PNAD, em 2023, 10,2% das pessoas afirmaram ter acessado o serviço em escolas e universidades ou bibliotecas públicas; 6,4% postos de saúde e hospitais, enquanto 6,6% acessaram em praças e parques públicos (IBGE, 2024, p. 13).

## 5 ANÁLISE DOS RESULTADOS

A pesquisa demonstrou que o acesso à internet nos domicílios brasileiros continua numa crescente em todas as regiões do Brasil, incluindo as áreas urbanas e rurais, o que significa que as políticas públicas implementadas para a inclusão digital tem obtido êxito.

Demostrou ainda que, apesar dos altos índices do uso da internet entre os usuários mais jovens, dentre eles as crianças, o índice da população idosa tem crescido exponencialmente. Isso significa que as políticas públicas que tem este grupo como público-alvo, poderão ser formuladas e executadas por meios digitais cujos resultados tenderão a serem satisfatórios.

Dentre os dispositivos de acesso à internet, a pesquisa demonstrou que os usuários, em sua ampla maioria, utilizam da rede móvel de telefonia. Por consequência, pode-se presumir que os beneficiários das políticas públicas utilizam do celular para acessar os serviços públicos, logo, os formuladores e decisores das políticas públicas devem considerar medidas, principalmente tributárias, para diminuir o preço dos dispositivos, bem como do próprio serviço de internet.

Ombreando as questões econômicas, a falta de necessidade e as questões de segurança foram citadas entre as razões para a não utilização da internet entre os estudantes. Por sua vez, entre os não estudantes, a falta de conhecimento tanto no uso dos aparelhos quanto da própria internet despontam dentre as motivações.

Nesse caso, é preciso criar campanhas de conscientização quanto ao uso seguro e responsável da internet. Ademais, deveriam existir políticas públicas focadas nos idosos e/ou pessoas com alguma dificuldade no acesso seja de forma sensorial ou cognitivo, para promover sua inclusão social e reduzir sua exclusão digital. Podemos citar o Programa Idosos Conectados (Programa, 2018), do governo federal, que oferece capacitação e assistência técnica, proporcionando aos idosos habilidades necessárias para navegar na Internet de forma segura e eficiente, permitindo-os acessar informações e serviços *on line*.

Todavia, com relação as motivações para acessar a internet, a pesquisa trouxe um resultado surpreendente com relação a busca por serviços públicos, a qual figurou dentre as finalidades mais baixas pelos usuários, sendo superada pelas interações sociais. No entanto, o resultado reflete a realidade, pois os órgãos públicos continuam tendo altas demandas em seus locais de atendimento físico, seja por falta de conhecimento e/ou confiabilidade da informação obtida *on line*, seja por questões de infraestrutura ou até mesmo hábito dos seus usuários.

Um dos pontos positivos demonstrado na pesquisa do IBGE foi a importância de se disponibilizar a internet, em locais públicos e de forma gratuita. Isso comprova o acerto na política de inclusão digital, principalmente, para estudantes da rede pública de ensino. Todavia, o percentual ainda é baixo e deve ser objeto de um estudo para se conhecer as causas do problema, se é o desconhecimento dos usuários, ou questões de infraestrutura física ou

telemática, dentre outros e, assim, reavaliar a política de inclusão para atacar as causas do problema e buscar soluções.

## 6 CONCLUSÃO

A presente pesquisa inciou seus estudos tentando compreender a situação dos excluídos digitais, ou seja, das pessoas que não conseguem usufruir dos serviços e informações disponibilizadas no Portal do Governo Federal, conhecida como plataforma Gov.br. Como excluídos digitais se entendeu como aqueles que não possuem, por algum motivo acesso à internet, seja ao serviço de rede e/ou a um dispositivo eletrônico por motivos diversos.

Para tanto, recorreu-se aos dados estatísticos extraídos da PNAD, do IBGE, publicada em 2024, que demonstraram que, apesar do crescimento exponencial da internet em todo o País, 5,9 milhões de domicílios no País não estão conectados à internet. Dentre os motivos alegados, há o desconhecimento do morador no seu manejo; seu elevado preço, seja do aparelho seja do próprio serviço; a falta de necessidade, bem como por questões de infraestrutura, por não está disponível nos locais que costumam frequentar.

Apesar disso, há de se reconhecer os esforços do governo federal na busca da eficiência na prestação dos serviços, com a aplicação da TIC para otimizar a gestão pública e, assim desburocratizar o acesso aos mesmos, fruto da estratégia digital implementada com o e-gov. Diversas políticas públicas foram criadas, seja na criação de infraestruturas (Programa Nacional de Banda Larga), na educação digital (Programa de Inovação Educação Conectada), universalização (Políticas Públicas de Telecomunicações), dentre outras, que permitiu o avanço da internet no Brasil, conforme se pode observar na quantidade de domicílios atendidos, bem como de indivíduos que a utilizou, aproximadamente 164,5 milhões de pessoas de 10 anos ou mais de idade do País, no período de referência da pesquisa.

Contudo, constou-se um “deficit institucional” ocasionado pela incapacidade governamental em cumprir suas funções básicas e na baixa qualidade dos serviços prestados, como ressaltou Capella (2008). Não que as políticas públicas criadas até aqui tenha sido um fracasso, não, muito pelo contrário, eles promoveram o crescimento da internet no País, tanto em alcance de domicílio, quanto em usuários, porém, não foram suficientes para uma democratização no acesso.

Há falhas, inclusive, que podem ser minimizadas por meio da veiculação de campanhas educativas sobre o uso da internet e os serviços/informações disponíveis e

gratuitos. Para outros casos, como os que envolvem infraestrutura, são mais complicados por dependerem de orçamento, cooperação técnica, dentre outros fatores que exigiria um maior planejamento da agenda.

Para alcançar uma maior eficiência, é preciso adotar a “cultura do diálogo” de Perez (2006), isto é, ouvir o público-alvo das políticas públicas e, esta pesquisa do IBGE proporcionou aos formuladores e decisores a oportunidade de reavaliar as políticas até então adotadas e assim realizar um novo redirecionamento. Lembrando que tal participação social é própria do novo modelo de governança de atuação estatal, conforme Bounabat (2017).

Portanto, as políticas públicas devem ser formuladas para solucionar problemas e não criá-los, como é o caso dos excluídos digitais. Não basta a Administração Pública criar políticas públicas apenas para fins de promoção dos seus gestores é preciso planejar, realizar uma real governança na gestão pública, e para isso, é preciso contar com a participação social em todas as etapas da política pública, desde a formulação da sua agenda até sua avaliação para que “o direito não seja apenas mais um sinônimo de lei, mas sim de uma justiça distributiva e mais social e deve ser pensado a partir da efetividade da decisão alcançada por este direito e nos seus impactos” (Romeiro, 2022).

## REFERÊNCIAS

AGUILAR VIANA, A. C. Transformação digital na administração pública: do governo eletrônico ao governo digital. **Revista Eurolatinoamericana de Derecho Administrativo**, Santa Fe, v. 8, n. 1, p. 115–136, 2021. DOI: 10.14409/redoeda.v8i1.10330. Disponível em: <https://bibliotecavirtual.unl.edu.ar/publicaciones/index.php/Redoeda/article/view/10330>. Acesso em: 29 jul. 2025.

BOUNABAT, B. From e-Government to digital Government: Stakes and Evolution Models. **Electronic Journal of Information Technology**, [S.l.], dec. 2017. ISSN 1114-8802. Disponível em: <http://www.revue-eti.net/index.php/eti/article/view/117>. Acesso em: 19 jul. 25.

BRASIL. **Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014**. Brasília, DF: Presidência da República, 2014. Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil. 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: 20 jul. 25.

\_\_\_\_\_. **Lei nº 13.879, de 3 de outubro de 2019**. Brasília, DF: Presidência da República, 2019. Altera a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, para permitir a adaptação da modalidade de outorga de serviço de telecomunicações de concessão para autorização, e a Lei nº 9.998, de 17 de agosto de 2000, e revoga dispositivos da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997. disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2019/lei/113879.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2019/lei/113879.htm). Acesso em: 21 jul. 25.



\_\_\_\_\_. **Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021.** Brasília, DF: Presidência da República, 2021. Dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública e altera a Lei nº 7.116, de 29 de agosto de 1983, a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), a Lei nº 12.682, de 9 de julho de 2012, e a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2021/lei/14129.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/14129.htm). Acesso em: 20 jul. 25.

\_\_\_\_\_. **Decreto nº 7.175, de 12 de maio de 2010.** Brasília, DF: Presidência da República, 2010. Institui o Programa Nacional de Banda Larga - PNBL; dispõe sobre remanejamento de cargos em comissão; altera o Anexo II ao Decreto no 6.188, de 17 de agosto de 2007; altera e acresce dispositivos ao Decreto no 6.948, de 25 de agosto de 2009; e dá outras providências. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2010/decreto/d7175.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2010/decreto/d7175.htm). Acesso em: 21 jul. 25.

\_\_\_\_\_. **Decreto nº 8.776, de 11 de maio 2016.** Brasília, DF: Presidência da República, 2016. Institui o Programa Brasil Inteligente. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2016/decreto/d8776.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2016/decreto/d8776.htm). Acesso em: 21 jul. 25.

\_\_\_\_\_. **Decreto nº 9.204, de 23 de novembro de 2017.** Brasília, DF: Presidência da República, 2017. Institui o Programa de Inovação Educação Conectada e dá outras providências. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2017/decreto/D9204.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/decreto/D9204.htm). Acesso em: 20 jul. 25.

\_\_\_\_\_. **Decreto nº 9.319, de 21 de março de 2018.** Brasília, DF: Presidência da República, 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. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2018/decreto/D9319.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/decreto/D9319.htm). Acesso em: 20 jul. 25.

\_\_\_\_\_. **Decreto nº 9.612, de 17 de dezembro de 2018.** Brasília, DF: Presidência da República, 2018. Dispõe sobre políticas públicas de telecomunicações. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2018/decreto/d9612.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/decreto/d9612.htm). Acesso em: 20 jul. 25.

\_\_\_\_\_. **Decreto nº 9.756, de 11 de abril 2019.** Brasília, DF: Presidência da República, 2019. Institui o portal único “gov.br” e dispõe sobre as regras de unificação dos canais digitais do Governo federal. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2019/decreto/d9756.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2019/decreto/d9756.htm). Acesso em: 20 jul. 25.

\_\_\_\_\_. **Decreto nº 10.278, de 18 de março de 2020.** Brasília, DF: Presidência da República, 2020. Regulamenta o disposto no inciso X do **caput** do art. 3º da Lei nº 13.874, de 20 de setembro de 2019, e no art. 2º-A da Lei nº 12.682, de 9 de julho de 2012, para estabelecer a técnica e os requisitos para a digitalização de documentos públicos ou privados, a fim de que os documentos digitalizados produzam os mesmos efeitos legais dos documentos originais. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2020/decreto/d10278.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/decreto/d10278.htm). Acesso em: 21 jul. 25.

\_\_\_\_\_. **Decreto nº 12.198, de 24 de setembro de 2024.** Brasília, DF: Presidência da República, 2024. Institui a Estratégia Federal de Governo Digital para o período de 2024 a 2027 e a Infraestrutura Nacional de Dados, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2023-2026/2024/decreto/d12198.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2023-2026/2024/decreto/d12198.htm). Acesso em: 24 jul. 25.

\_\_\_\_\_. **Decreto nº 12.308, de 11 de dezembro de 2024.** Brasília, DF: Presidência da República, 2024. Institui o Comitê Interministerial para a Transformação Digital. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2023-2026/2024/decreto/d12308.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2023-2026/2024/decreto/d12308.htm). Acesso em: 24 jul. 25.

\_\_\_\_\_. Ministério de Estado das Comunicações. **Portaria nº 376, de 19 de agosto de 2011.** Brasília, 2011. Instituir o Projeto de Implantação e Manutenção das Cidades Digitais. Disponível em: [https://www.gov.br/mcom/pt-br/acesso-a-informacao/legislacao/copy\\_of\\_PORTARIAN376DE19DEAGOSTODE2011.pdf](https://www.gov.br/mcom/pt-br/acesso-a-informacao/legislacao/copy_of_PORTARIAN376DE19DEAGOSTODE2011.pdf). Acesso em: 21 jul. 25.

\_\_\_\_\_. Ministério de Estado das Comunicações. **Portaria nº 359, de 02 de agosto de 2012.** Brasília, 2012. Institui o Programa Redes Digitais da Cidadania com o objetivo de desenvolver e coordenar ações que possibilitem qualificar o uso da internet e ampliar as capacidades no uso das Tecnologias da Informação e Comunicação - TIC dos públicos das políticas sociais do Governo Federal, definidas nos Programas Temáticos do PPA 2012-2015. Disponível em: <https://www.legisweb.com.br/legislacao/?id=243896>. Acesso em: 21 jul. 25.

\_\_\_\_\_. Ministério de Estados da Defesa, das Comunicações e da Ciência, Tecnologia e Inovação. **Portaria Interministerial nº 586, de 22 de julho de 2015.** Brasília, 2015. Projeto Amazônia Conectada. Disponível em: [https://mdlegis.defesa.gov.br/norma\\_pdf/?NUM=586&ANO=2015&SER=A](https://mdlegis.defesa.gov.br/norma_pdf/?NUM=586&ANO=2015&SER=A). Acesso em: 21 jul. 25.

\_\_\_\_\_. Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos. **Governo Digital.** Brasília, 2024. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/estrategia-de-governanca-digital/do-eletronico-ao-digital>. Acesso em: 20 jul. 25.

CAPELLA, A. C. N. Menos governo e mais governança? Repensando a lógica da ação estatal. In: 6º ENCONTRO DA ABCP, 2008, Campinas/SP. **Anais [...]**. São Paulo: UNICAMP, 2008.

CARVALHO, D. S; CASTRO, P. A. de; SOBRINHO, M.F. Políticas Públicas na Era do Governo Digital: revisão de literatura. **GETEC**. Minas Gerais, v. 20, p. 169/188, 2024. Disponível em: <https://revistas.fucamp.edu.br/index.php/getec/article/view/3681>. Acesso em: 16 jul. 25.

FRANCO, A. H. C. Políticas públicas de informação: um olhar para o acesso à Internet e para a inclusão digital no cenário brasileiro. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 27, n. 4, p. 61-83, out/dez, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.19132/1808-5245274.6183>. Acesso em 19 jul. 25.

IBGE. **Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílio Contínua 2024.** Rio de Janeiro Disponível em: [https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv102107\\_informativo.pdf](https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv102107_informativo.pdf). Acesso em: 23 jul. 25.

NEVES, F; KASHIWAKURA, M. K; SIROTA, J. Infraestrutura digital: avanços e desafios para a universalização da conectividade. **Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI.br)**. São Paulo, n.1, ano 17, 2025. Disponível em:

<https://www.cgi.br/media/docs/publicacoes/6/20250512105226/ano-xvii-n-1-infraestrutura-digital-avancos-desafios-universalizacao-conectividade.pdf>. Acesso em: 20 jul. 25.

PEREZ, Marcos Augusto. A participação da sociedade na formulação, decisão e execução das políticas públicas. In: BUCCI, Maria Paula Dallari (Org). **Políticas públicas: reflexões sobre o conceito jurídico**. São Paulo: Saraiva, 2006.

PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. From e-gover de. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

PROGRAMA mostra relação dos idosos com a internet. **Tv Brasil**. Brasília, 2018. Disponível em: <https://tvbrasil.ebc.com.br/programa-mostra-relacao-dos-idosos-com-internet>. Acesso em 27 jul. 25.

PRICEWATERHOUSECOOPERS BRASIL. **O abismo digital no Brasil**. Disponível em: [https://www.pwc.com.br/pt/estudos/preocupacoes-ceos/mais-temas/2022/O\\_Abismo\\_Digital.pdf](https://www.pwc.com.br/pt/estudos/preocupacoes-ceos/mais-temas/2022/O_Abismo_Digital.pdf). Acesso em 25 jul. 25.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. **E-Government Survey 2024**. Disponível em: [https://www.unescap.org/sites/default/d8files/event-documents/UN%20DESA%20E-gov%20Survey%202024%20Insights\\_for%20ESCAP%20event\\_24092024-ak.pdf](https://www.unescap.org/sites/default/d8files/event-documents/UN%20DESA%20E-gov%20Survey%202024%20Insights_for%20ESCAP%20event_24092024-ak.pdf). Acesso em: 20 jul. 25.

ROMEIRO, T. Resolução adequada de conflitos como método de políticas públicas, paz social e efetividade jurisdicional. **Revista Direito das Políticas Públicas**. Rio de Janeiro, v. 4, n. 1, jan./jun., 2022. Disponível em: <https://seer.unirio.br/rdpp/article/view/12352> . Acesso em: 27 jul. 25.