

I ENCONTRO INTERNACIONAL EM DIREITO E INOVAÇÃO

MEDIAÇÃO, RESILIÊNCIA E INOVAÇÃO SOCIAL II

M489

Mediação, resiliência e inovação social - II [Recurso eletrônico on-line] organização I
Encontro Internacional em Direito e Inovação: Universidade Católica de Pernambuco –
Recife/PE;

Coordenadores: Roberta Cruz da Silva e Marina Lisboa Falcão Brito – Recife:
Universidade Católica de Pernambuco, 2025.

Inclui bibliografia

ISBN: 978-65-5274-428-9

Modo de acesso: www.conpedi.org.br em publicações

Tema: Sustentabilidade, Consensualidade, Governança Digital e Inteligência Artificial.

1. Consensualidade. 2. Governança Digital. 3. Inteligência Artificial. I. Encontro
Internacional em Direito e Inovação (1:2025 : Recife, PE).

CDU: 34

I ENCONTRO INTERNACIONAL EM DIREITO E INOVAÇÃO

MEDIAÇÃO, RESILIÊNCIA E INOVAÇÃO SOCIAL II

Apresentação

É com imensa satisfação que apresentamos à comunidade acadêmica os frutos colhidos durante o I Encontro Internacional em Direito e Inovação (I EIDI), realizado de 4 a 7 de novembro de 2025.

As páginas que se seguem reúnem as pesquisas que foram aprovadas e apresentadas nos Grupos de Trabalho (GTs) deste evento, que já nasce como um marco para os estudos na intersecção entre o Direito e as novas tecnologias.

O I EIDI nasceu do anseio de criar um fórum qualificado para debater os desafios contemporâneos, sob a égide dos temas da Sustentabilidade, Consensualidade, Governança Digital e Inteligência Artificial.

Promovido pelo Programa de Pós-graduação em Direito e Inovação (PPGDI) da Universidade Católica de Pernambuco (UNICAP), com fomento do Programa de Apoio a Eventos no País (PAEP-20253520241P) e apoio do Conselho Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Direito (CONPEDI), da Escola Judicial do Tribunal de Justiça de Pernambuco - TJPE / ESMape, da Placa Mãe.org, da Escola Superior Dom Helder Câmara (MG), do Mestrado Acadêmico em Direito do CESMAC (AL), do Programa de Pós-Graduação em Direito da Faculdade de Direito de Franca – São Paulo (SP), do Programa de Pós-Graduação em Direito do Centro Universitário 7 de Setembro (UNI7) – Fortaleza (CE), do Programa de Pós-Graduação em Direitos Fundamentais – PPGDF/UNAMA (PA), do Programa de Pós-Graduação em Gestão do Desenvolvimento Local Sustentável (UPE/PE) e do Programa de Pós-Graduação Stricto Sensu da Universidade Santa Cecília (Unisanta) - Mestrado em Direito da Saúde, o evento buscou fomentar um diálogo transdisciplinar e global, conectando pesquisadores em torno de soluções inovadoras para as complexas demandas do século XXI.

A resposta da comunidade acadêmica ao nosso chamado foi, em si, um testemunho da pertinência e da urgência de nossa proposta. Recebemos um volume extraordinário de 148 submissões de resumos expandidos, um número que superou todas as nossas expectativas para uma primeira edição. Após um rigoroso processo de avaliação por pares duplo-cego, que garantiu a impessoalidade e a excelência do processo, 130 trabalhos foram aprovados para apresentação em nossos onze Grupos de Trabalho.

A abrangência do encontro manifestou-se na diversidade de origens, com a valiosa participação de pesquisadores de todas as regiões do Brasil e de colegas da Argentina, Colômbia e Itália, consolidando o caráter internacional de nossos debates.

Este e-book representa, portanto, um recorte desta rica produção intelectual. Cada resumo expandido aqui presente reflete o engajamento, a profundidade e o espírito inovador que permearam as discussões em seu respectivo Grupo de Trabalho. São contribuições que não apenas diagnosticam os desafios atuais, mas que, sobretudo, apontam para novos caminhos, novas interpretações e novas soluções.

Nossa gratidão estende-se a todos que tornaram este projeto possível: aos autores, pela excelência de suas pesquisas; aos coordenadores dos Grupos de Trabalho, pela maestria na condução dos debates; ao Comitê Científico e aos pareceristas, pelo trabalho criterioso e dedicado de avaliação imparcial; e, de forma especial, ao Conselho Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Direito (CONPEDI), cuja parceria foi fundamental para viabilizar este legado editorial.

Que a leitura destas páginas inspire novas reflexões, fomente novas pesquisas e contribua para o avanço contínuo do Direito em uma sociedade em constante transformação. Este é apenas o marco inicial de uma jornada que esperamos continuar a trilhar junto a todos vocês.

Livia Dias Barros

Coordenadora da Comissão Organizadora

Coordenadora do PPGDI/UNICAP

Vinicius de Negreiros Calado

Coordenador do Comitê Científico

Professor Fundador do PPGDI/UNICAP

**TECNOLOGIA E INOVAÇÃO NA GOVERNANÇA DIGITAL: COMO
APLICATIVOS APROXIMAM O GOVERNO E SOCIEDADE**

**TECHNOLOGY AND INNOVATION IN DIGITAL GOVERNANCE: HOW APPS
BRING GOVERNMENT AND SOCIETY CLOSER TOGETHER**

Ana Laura Holanda do Amaral Carvalho ¹

Eliane Maria Moura Sisman ²

Lívia Dias Barros ³

Resumo

Este estudo analisa a contribuição dos aplicativos móveis para a modernização da gestão pública brasileira e sua inserção na governança digital. A pesquisa qualitativa e documental confirma que a adoção de apps é pilar da Estratégia de Governo Digital, gerando eficiência e economicidade (economia de mais de R\$ 7,5 bilhões via Conectagov). Contudo, a digitalização intensifica a exclusão digital entre vulneráveis, ameaçando a equidade. Conclui-se que o avanço do Governo Digital deve ser um projeto social, exigindo prioridade na redução das desigualdades digitais (infraestrutura e capacitação) para ampliar a cidadania e a justiça social.

Palavras-chave: Aplicativos móveis, Gestão pública, Governo digital, Exclusão digital, Justiça social, Estratégia de governo digital

Abstract/Resumen/Résumé

This study analyzes the contribution of mobile applications to the modernization of Brazilian public administration and their integration into digital governance. The qualitative and documentary research confirms that the adoption of apps is a cornerstone of the Digital Government Strategy, generating efficiency and cost savings (over R\$ 7.5 billion saved through Conectagov). However, digitalization intensifies digital exclusion among vulnerable populations, threatening equity. The study concludes that the advancement of Digital Government must be a social project, requiring priority efforts to reduce digital inequalities (infrastructure and digital literacy) in order to expand citizenship and promote social justice.

Keywords/Palabras-claves/Mots-clés: Mobile applications, Public administration, Digital government, Digital exclusion, Social justice, Digital government strategy

¹ Graduanda em Direito pela Universidade Católica de Pernambuco (UNICAP).

² Graduanda em Direito pela Universidade Católica de Pernambuco (UNICAP).

³ Orientadora do trabalho.

1. INTRODUÇÃO

A modernização da administração pública tem sido impulsionada de forma decisiva pela transformação digital, um fenômeno que reconfigurou a relação entre o Estado e os cidadãos. Em resposta à crescente demanda social por serviços governamentais mais ágeis, transparentes e acessíveis, governos em diversas esferas passaram a incorporar tecnologias para otimizar a comunicação e a prestação de serviços. Nesse contexto, os aplicativos móveis emergiram como ferramentas estratégicas de alto potencial, capazes de promover uma aproximação efetiva entre o Estado e a sociedade. Tais soluções digitais não apenas aprimoram a eficiência operacional da gestão pública, como também contribuem para a qualidade dos serviços e fortalecem a participação social, impulsionando práticas mais transparentes e participativas.

Diante desse panorama de reestruturação digital, a presente investigação propõe uma reflexão aprofundada, buscando responder à seguinte questão central: qual é a contribuição crítica dos aplicativos móveis para a modernização e eficiência da gestão pública contemporânea, e quais desafios de equidade e inclusão digital persistem? A relevância do estudo reside na urgência de se analisar criticamente como essas inovações tecnológicas podem otimizar o relacionamento entre governo e cidadão. Em um cenário marcado pela busca contínua por transparência e desburocratização, é crucial avaliar o impacto e os desafios impostos pela adoção dessas tecnologias na esfera pública para, assim, subsidiar políticas de e-Government mais eficazes. O estudo justifica-se pela pertinência de analisar as transformações digitais sob uma perspectiva crítica e qualitativa, indo além da simples caracterização tecnológica.

Para responder à questão proposta e subsidiar a análise crítica, o presente estudo adota o seguinte método: a pesquisa se caracteriza como aplicada, com abordagem qualitativa, voltada à análise da contribuição dos aplicativos móveis para a modernização da gestão pública. A metodologia de investigação baseia-se em uma análise da informação que utiliza documentos oficiais e dados secundários de desempenho de plataformas governamentais, buscando compreender como essas ferramentas tecnológicas têm impactado a eficiência administrativa e o acesso aos serviços públicos. O corpus de investigação foi construído a partir de fontes bibliográficas e documentais selecionadas, integrando teoria e evidência empírica de modo a permitir uma reflexão crítica sobre os avanços alcançados e os desafios ainda existentes no processo de digitalização estatal,

especialmente no que se refere à inclusão digital e à equidade no acesso às políticas públicas.

Dessa forma, o objetivo geral desta pesquisa é analisar criticamente a contribuição dos aplicativos móveis para a modernização e a eficiência da gestão pública contemporânea. Para tal, o trabalho visa: 1) Identificar as principais funcionalidades e categorias de serviços públicos oferecidos por essas plataformas; 2) Analisar o impacto da adoção dos aplicativos móveis na prestação de serviços, focando na avaliação orçamentária e no alinhamento estratégico com as políticas de transformação digital do governo; 3) Determinar o posicionamento do Brasil em relação à inovação e à adoção de tecnologias móveis para a comunicação entre governo e cidadão e 4) Discutir de forma aprofundada os desafios críticos impostos pela expansão do uso de aplicativos na gestão pública, com especial atenção à exclusão digital e às barreiras de acesso para grupos vulneráveis.

2. DESENVOLVIMENTO

A transformação digital na administração pública é uma tendência consolidada, impulsionada pelos pilares da e-governança: eficiência operacional, transparência e participação cidadã. Nesse cenário, o emprego estratégico de aplicativos móveis tem redefinido a interação entre governo e cidadão, consolidando o conceito de “Governo no Bolso”. Essas plataformas superam barreiras geográficas e temporais do atendimento tradicional, tornando serviços essenciais e informações públicas acessíveis 24 horas por dia, sete dias por semana, e concretizando os princípios do Governo Aberto na rotina do cidadão. Como destacam Bekkers e Homburg, “a digitalização dos serviços públicos não apenas melhora a eficiência, mas também transforma a lógica da prestação de serviços e a participação cidadã” (BEKKERS; HOMBURG, 2007).

A pesquisa caracteriza-se como aplicada, com abordagem qualitativa, voltada à análise da contribuição dos aplicativos móveis para a modernização da gestão pública. Adota-se uma metodologia de análise da informação, baseada em documentos oficiais e dados secundários de desempenho de plataformas governamentais, buscando compreender como a transformação digital tem aprimorado a eficiência dos serviços e fortalecido a interação entre governo e sociedade.

Inspirada em Bauer e Gaskell (2002), a investigação construiu seu corpus a partir de fontes bibliográficas e documentais selecionadas, reconhecendo que “toda pesquisa social empírica seleciona evidência para argumentar” (p. 39). Assim, a metodologia integra

teoria e evidência empírica, destacando a inovação tecnológica como expressão de uma administração pública mais acessível, transparente e voltada ao cidadão.

Com base nessa abordagem metodológica, é possível observar como os marcos legais e as soluções digitais têm materializado os princípios da e-governança. A relevância estrutural dessa abordagem é evidenciada em documentos oficiais como a Estratégia de Governo Digital brasileira, instituída pelos Decretos nº 10.332 de 2020 e nº 10.996 de 2022, que estabelecem diretrizes para o aprimoramento da prestação de serviços por meio de canais digitais. Nesse contexto, os aplicativos móveis têm se consolidado como ferramentas ágeis e eficazes, viabilizando serviços como o agendamento de consultas, a emissão de documentos como a Carteira Nacional de Habilitação Digital e a Carteira de Trabalho Digital, além do acompanhamento de processos administrativos.

Ao centralizar múltiplas funcionalidades em um único ponto de acesso, essas plataformas simplificam a burocracia, elevam os níveis de satisfação do usuário e otimizam o uso de recursos públicos. O resultado é uma melhoria contínua na qualidade de vida, tanto em áreas urbanas quanto rurais, com serviços mais acessíveis, responsivos e integrados à rotina do cidadão. Segundo o Ministério da Gestão e da Inovação, o portal GOV.BR já reúne mais de 4.500 serviços digitais, com mais de 165 milhões de contas cadastradas e 30 milhões de acessos mensais, evidenciando o alcance e a capilaridade da transformação digital no setor público. Além disso, plataformas de comunicação direta e mecanismos de feedback ampliam o nível de participação cidadã, transformando o cidadão em agente ativo na fiscalização e na melhoria dos serviços públicos.

A robustez das plataformas digitais também se evidenciou em momentos críticos. Durante a crise sanitária da COVID-19, soluções como o Conecte SUS e o Caixa Tem garantiram a continuidade e a universalidade do acesso a direitos e informações essenciais, reforçando que o uso de aplicativos é uma peça estrutural para a resiliência e a inclusão social na gestão pública contemporânea. Para o futuro, o desafio reside em expandir a interoperabilidade e a segurança desses sistemas, garantindo que o acesso digital se traduza em equidade social e fortaleça a cidadania digital.

3. RESULTADOS E DISCUSSÕES

A modernização da administração pública constitui um imperativo no contexto do século XXI, especialmente diante da chamada Quarta Revolução Industrial. Conforme destacam Marcos Bemquerer Costa e Patrícia Reis Leitão Bastos (2022), “Diante do novo

panorama mundial, na denominada quarta fase da industrialização, as instituições não podem ficar alheias às inovações tecnológicas, sejam elas públicas ou privadas”. Inserido nesse cenário, o Brasil enfrenta o desafio de alinhar-se às transformações digitais globais, exigindo do setor público respostas estratégicas e céleres para a digitalização de seus serviços. Nesse contexto, os aplicativos móveis deixaram de ser um diferencial e se consolidaram como o principal canal de interface entre governo e cidadão.

A adoção dessas soluções tecnológicas ultrapassa a mera busca por agilidade, abrangendo também a racionalização orçamentária e o alinhamento com as políticas de transformação digital. No âmbito federal, destacam-se instrumentos normativos como a Estratégia Federal de Governo Digital (Decreto nº 12.198/2024), a Estratégia Nacional de Governo Digital (Decretos nº 12.069/2024 e nº 12.198/2024) e o Comitê Interministerial para a Transformação Digital (CITDigital, Decreto nº 12.308/2024). Esses marcos normativos estruturam uma arquitetura de governança voltada à economicidade e à eficiência, promovendo a migração de serviços presenciais tradicionalmente onerosos para ambientes digitais mais acessíveis e sustentáveis.

A análise evidencia que, embora o Brasil tenha alcançado avanços significativos em termos de digitalização, notadamente com a consolidação do aplicativo Gov.br, persistem desafios relativos à qualidade da experiência do usuário e à universalização do acesso. A Estratégia de Governo Digital, instituída pelos Decretos nº 10.332/2020 e nº 10.996/2022, tem contribuído para ampliar o uso de canais digitais e fortalecer a interoperabilidade entre sistemas públicos. Um dos resultados concretos é a integração de bases de dados por meio da plataforma Conectagov, responsável por gerar economia superior a R\$ 7,5 bilhões entre 2023 e 2025, segundo dados da Anatel.

Entretanto, o avanço tecnológico da administração pública impõe desafios sociais relevantes, especialmente no que tange à exclusão digital. Grupos vulneráveis como idosos, pessoas com baixo letramento digital e moradores de regiões com infraestrutura precária de internet ainda enfrentam barreiras significativas para acessar os serviços públicos digitais. Tal cenário ameaça o princípio da equidade administrativa, pois a obrigatoriedade do uso de plataformas digitais pode, paradoxalmente, reforçar desigualdades ao invés de reduzi-las. Assim, torna-se essencial que as políticas públicas priorizem a inclusão digital e a acessibilidade, assegurando que a transformação tecnológica ocorra de maneira justa, participativa e verdadeiramente democrática.

4. CONCLUSÃO

O presente estudo se propôs a analisar criticamente a contribuição dos aplicativos móveis para a modernização e a eficiência da gestão pública contemporânea, buscando responder ao problema de pesquisa sobre como a adoção dessas tecnologias se insere na estratégia de governança digital brasileira e quais os seus reais impactos socioeconômicos e desafios. Para tanto, a pesquisa foi de natureza aplicada e abordagem qualitativa, utilizando como metodologia a análise documental e bibliográfica para cumprir os quatro objetivos específicos, que incluíam a identificação de funcionalidades, a análise do impacto orçamentário, o posicionamento do Brasil na inovação móvel e, crucialmente, a discussão dos desafios críticos impostos pela exclusão digital. Os resultados encontrados confirmaram que a adoção de aplicativos móveis constitui um dos pilares centrais da governança digital na administração pública brasileira, demonstrando que a Estratégia de Governo Digital, amparada por marcos normativos recentes, tem produzido resultados concretos em eficiência e economicidade, destacando-se a economia superior a R\$ 7,5 bilhões decorrente da integração de bases de dados por meio da plataforma Conectagov. Contudo, as discussões empreendidas evidenciaram uma contradição central: ao mesmo tempo em que a digitalização amplia a agilidade e a transparência, ela intensifica o risco de exclusão digital entre grupos vulneráveis, uma vez que a obrigatoriedade do uso de plataformas digitais, sem a correspondente garantia de infraestrutura e letramento, ameaça princípios constitucionais de equidade e universalidade. Dessa forma, chega-se à conclusão de que o avanço da agenda de Governo Digital no Brasil deve ser concebido não apenas como um processo tecnológico, mas sobretudo como um projeto social. É imperativo que as futuras políticas públicas priorizem a redução das desigualdades digitais, focando na expansão da infraestrutura de conectividade em regiões remotas, no desenvolvimento de interfaces acessíveis e inclusivas, e na implementação de programas permanentes de capacitação digital. Somente por meio dessa abordagem humanizada e inclusiva será possível assegurar que a transformação digital se traduza em efetiva ampliação da cidadania, consolidando o uso de aplicativos móveis não apenas como instrumentos de eficiência estatal, mas como meios de participação democrática e justiça social.

5. REFERÊNCIAS

AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES (ANATEL). **Relatório de Conectividade e Transformação Digital 2025**. Brasília: Anatel, 2025. Disponível em: <https://www.gov.br/anatel/>. Acesso em: 23 out. 2025.

BAUER, Martin W.; GASKELL, George. **Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som: um manual prático**. Petrópolis: Vozes, 2002.

BEKKERS, V.; HOMBURG, V. **The Myths of E-Government: Looking Beyond the Assumptions of a New and Better Government**. *The Information Society*, v. 23, n. 5, p. 373–382, 2007.

BRASIL. **Decreto nº 10.332, de 28 de abril de 2020**. Institui a Estratégia de Governo Digital para o período de 2020 a 2022. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 29 abr. 2020.

BRASIL. **Decreto nº 10.996, de 14 de março de 2022**. Altera o Decreto nº 10.332/2020, que institui a Estratégia de Governo Digital. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 15 mar. 2022.

BRASIL. **Decreto nº 12.069, de 28 de março de 2024**. Institui a Estratégia Nacional de Governo Digital. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 29 mar. 2024.

BRASIL. **Decreto nº 12.198, de 16 de abril de 2024**. Institui a Estratégia Federal de Governo Digital. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 17 abr. 2024.

BRASIL. **Decreto nº 12.308, de 14 de maio de 2024**. Institui o Comitê Interministerial para a Transformação Digital – CITDigital. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 15 maio 2024.

BRASIL. **Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos**. Transformação digital. Brasília, DF: MGI, [2025]. Disponível em: <https://www.gov.br/gestao/pt-br/assuntos/transformacaodoestado/transformacao-digital>. Acesso em: 23 out. 2025.

COSTA, Marcos Bemquerer; BASTOS, Patrícia Reis Leitão. **Transformação digital e inovação na administração pública brasileira**. Brasília: Tribunal de Contas da União, 2022.