

**INCLUSÃO DIGITAL NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA
DESAFIOS NO ACESSO AOS SERVIÇOS PÚBLICOS DIGITAIS****DIGITAL INCLUSION IN PUBLIC ADMINISTRATION
CHALLENGES IN ACCESSING DIGITAL PUBLIC SERVICES**

Morgana Comin Zeferino¹
Mauricio da Cunha Savino Filó²
Mauro da Cunha Savino Filó³

RESUMO: Este artigo é motivado pelo compromisso com a sociedade e sua luta pelos direitos à cidadania, considerando especialmente a prestação de serviços públicos pela via digital. O objetivo geral é analisar como a falta de acesso e habilidades digitais ainda afeta a participação e o engajamento de parte da população, impedindo com que muitas pessoas possam usufruir de serviços públicos e de se comunicarem com órgãos estatais. O problema de pesquisa encontra-se na seguinte pergunta: os órgãos estatais asseguram a prestação de serviços públicos de forma inclusiva diante da realidade da exclusão digital que ainda se faz presente na vida de muitos cidadãos brasileiros? Em primeiro momento, verificou-se os impactos sociais das TIC's e a digitalização da Administração Pública. Em segundo, analisou-se o problema da exclusão digital na prestação dos serviços públicos e explanou dados estatísticos sobre a realidade tecnológica brasileira. A pesquisa foi realizada por meio de um método de abordagem dedutivo, um método de procedimento monográfico e a técnica de pesquisa bibliográfica documental, quando se verificaram artigos jurídicos, livros, teses, dissertações, doutrina nacional e revistas jurídicas. Dentre os resultados obtidos, é possível destacar que os serviços prestados por meio de plataformas digitais geram consequências adversas à boa parcela da população. Logo, em linhas gerais, conclui-se que há necessidade de se estabelecer uma maior interação entre as instituições governamentais e os cidadãos na prestação de serviços públicos. Esse contato é fundamental, especialmente para garantir o direito à cidadania digital conferindo meios eficientes para aqueles que não possuem acesso às novas tecnologias ou que não possuem aptidões para utilizá-las.

PALAVRAS-CHAVE: Administração Pública; cidadania digital; digitalização; exclusão digital; governo digital; políticas públicas.

¹ Mestranda em Direito pelo Programa de Pós-Graduação em Direito - PPGD (UNESC); Graduada em Direito pela Universidade do Extremo Sul Catarinense; PIBIC/UNESC realizado no período de 2021-2022; Monitoria realizada no período de 2021/2 (UNESC); PIBIC/UNESC no período de 2022-2023; Monitoria realizada no período de 2023/2 - UNESC; Membro do Grupo de Pesquisa da UNESC - Grupo de Pesquisa Clínica em Direitos Humanos da UNESC; Advogada inscrita na OAB/SC n 70.882. morgana_comin@hotmail.com <http://lattes.cnpq.br/7938075918484351> [Orcid 0000-0001-7023-6877](https://orcid.org/0000-0001-7023-6877)

² Doutor em Direito pelo Programa de Pós-Graduação em Direito (PPGD) da Universidade Federal de Santa Catarina (2018). Possui Mestrado em Direito pela Universidade Presidente Antônio Carlos - PPGD - UNIPAC (2010), possui Graduação (2004) e Pós-Graduação lato sensu em Direito Processual pela Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais (IEC, 2004). Professor Permanente do Programa de Pós-Graduação em Direito na Universidade do Extremo Sul Catarinense (PPGD/UNESC). Professor da Graduação em Direito, onde leciona Teoria Geral do Processo e atua como Membro do Núcleo Docente Estruturante. Líder do Grupo de Pesquisa Clínica em Direitos Humanos da UNESC. Participa da Rede de Pesquisa em Republicanismo, Cidadania e Jurisdição - RECIJUR, que congrega: UFSC, UCS e UNESC. Membro do LADSSC - Laboratório de Direito Sanitário e Saúde Coletiva. Possui certificado de conhecimento da língua italiana, emitido pela Università per Stranieri Perugia (2006). Possui experiência na área do Direito, atuando principalmente nos seguintes temas: Políticas Públicas de Acesso à Justiça; Formas de Resolução de Conflitos; Direitos Humanos e Novas Tecnologias; e Republicanismo. Advogado. mauriciosavino@hotmail.com <http://lattes.cnpq.br/5488041020174684> <https://orcid.org/0000-0002-7436-1664>

³ Mestre em Direito pela Universidade Presidente Antônio Carlos. Especialista em Processo pela Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais. Bacharel em Direito pela Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais. Professor Titular da Faculdade de Direito de Conselheiro Lafaiete. Membro e Conselheiro do Instituto de Ciências Penais. Advogado. savinofilo@hotmail.com <http://lattes.cnpq.br/6526013606895043> <https://orcid.org/0000-0001-7018-7235>

ABSTRACT: This article is motivated by the commitment to society and its fight for citizenship rights, especially considering the provision of public services via digital means. The general objective is to analyze how the lack of access and digital skills still affects the participation and engagement of part of the population, preventing many people from taking advantage of public services and communicating with state bodies. The research problem lies in the following question: do state bodies ensure the provision of public services in an inclusive manner given the reality of digital exclusion that is still present in the lives of many Brazilian citizens? Firstly, the social impacts of ICTs and the digitalization of Public Administration were verified. Secondly, the problem of digital exclusion in the provision of public services was analyzed and statistical data on the Brazilian technological reality was explained. The research was carried out using a deductive approach method, a monographic procedure method and the documentary bibliographic research technique, when legal articles, books, theses, dissertations, national doctrine and legal magazines were verified. Among the results obtained, it is possible to highlight that services provided through digital platforms generate adverse consequences for a large portion of the population. Therefore, in general terms, it is concluded that there is a need to establish greater interaction between government institutions and citizens in the provision of public services. This contact is fundamental, especially to guarantee the right to digital citizenship, providing efficient means for those who do not have access to new technologies or who do not have the skills to use them.

KEYWORDS: Public Administration; digital citizenship; digitization; digital exclusion; digital government; public policy.

SUMÁRIO: INTRODUÇÃO; 1. OS IMPACTOS SOCIAIS DAS TIC'S E A DIGITALIZAÇÃO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA; 2. ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E CIDADANIA DIGITAL: DESAFIOS E CONSEQUÊNCIAS DA EXCLUSÃO TECNOLÓGICA NO CONTEXTO BRASILEIRO; CONCLUSÃO.

INTRODUÇÃO

As Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC's) estão em constante evolução, exercendo impactos profundos nas interações sociais e promovendo mudanças significativas nos campos da educação, saúde, trabalho, política, econômica, comunicação e, também, na Administração Pública. Embora sejam positivas para o avanço da sociedade, é importante notar que também acarretam consequências para uma parte significativa da população que não possui conhecimento ou acesso adequado a essas tecnologias, exacerbando assim, as disparidades sociais e digitais.

Devido ao aumento da eficiência proporcionado pelo uso da internet, as novas tecnologias foram amplamente adotadas pelos entes políticos e órgãos públicos, especialmente aquelas destinadas à comunicação e prestação de serviços aos cidadãos por meio de plataformas digitais. Essas plataformas foram desenvolvidas com o objetivo de oferecer serviços públicos e informações à sociedade, de modo a atender às demandas tecnológicas atuais. Exemplos dessas plataformas incluem o Gov.br, Meu INSS, Portal Regularize, Portal e-CAC, Detran Digital, entre outros.

Esses recursos tecnológicos têm desempenhado um papel fundamental no que tange a prestação de serviços públicos por meio digital. No entanto, é importante reconhecer que essas mudanças no atual paradigma, também acarretam impactos

negativos a grupos sociais com vulnerabilidade digital. Isso exige preocupação por parte do Estado em relação à equidade digital, tendo em vista que todos devem possuir acesso justo e igualitário aos benefícios proporcionados pelas tecnologias e de acordo com suas aptidões digitais.

Por essa razão, o objetivo geral do presente artigo será analisar como a falta de acesso e habilidades digitais afetam a participação de parte da população brasileira, impedindo muitas vezes, de usufruírem dos serviços públicos, gerando consequências, por vezes, irreversíveis.

Neste ponto, pesquisas como a TIC Domicílios 2021 evidenciam que muitas famílias brasileiras ainda carecem de acesso à internet, ou se limitam a utilizar apenas dispositivos móveis, como os telefones celulares. Além disso, uma parcela significativa da população das classes sociais D e E declara não possuir habilidades para utilizar a internet. Esse contexto atual, resulta na exclusão de uma parte significativa da população, privando-os dos benefícios da revolução tecnológica na interação com os órgãos públicos.

Assim, sabendo que a Administração Pública se adequou a nova prestação de serviços públicos pelo meio digital, a pergunta que se faz, enquanto problema de pesquisa é a seguinte: os órgãos estatais asseguram a prestação de serviços públicos de forma inclusiva diante da realidade da exclusão digital que ainda se faz presente na vida de muitos cidadãos brasileiros?

O artigo irá se dividir em duas partes. Em primeiro momento, se explicará os impactos causados pelas TIC's e a sua incorporação à Administração Pública. E em segundo momento, serão analisados o problema da exclusão digital em alguns setores sociais, inclusive na Administração Pública, trazendo dados referente ao estudo publicado pelo Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (Cetic), entidade ligada ao Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI) e pelo pelo Tribunal de Contas da União (TCU), visando apresentar um panorama atual da situação brasileira em relação à exclusão social.

Além disso, na segunda parte, o artigo estabelecerá uma ligação entre o exercício da cidadania e o direito ao acesso às tecnologias digitais, introduzindo o conceito de cidadania digital. Este conceito abrange a observância de direitos e deveres no ambiente virtual, ao mesmo tempo que remonta a importância de assegurar o devido acesso e a inclusão digital dos cidadãos brasileiros.

Para alcançar os resultados pretendidos, a pesquisa será realizada por meio de um método de abordagem dedutivo, um método de procedimento monográfico e a técnica de pesquisa bibliográfica documental, quando se verificarão artigos jurídicos, livros, teses, dissertações, doutrina nacional, revistas jurídicas, normas constitucionais e infraconstitucionais.

1. OS IMPACTOS SOCIAIS DAS TIC'S E A DIGITALIZAÇÃO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Segundo Castells, (1999, p. 69), as TIC's não são apenas ferramentas a serem aplicadas, mas também processos a serem desenvolvidos. Salaria que uma única pessoa ao mesmo tempo pode ser usuária como criadora das tecnologias, e isso possibilita ao usuário ter o controle da tecnologia, tendo uma relação íntima com os processos sociais de criação e manipulação de símbolos, bem como, a capacidade para produzir e distribuir bens e serviços (CASTELLS, 2002, p. 69).

Diante da aprimoração e autonomia da tecnologia, a organização da estrutura social passou por uma (re)construção de suas bases sociais e institucionais, conferindo mais autonomia individual quanto coletiva. A internet em junção com os *mass media*⁴ tornou-se uma ferramenta poderosa nesse processo de reconstrução social, entretanto, essa nova moldura não há de seguir a mesma lógica da sociedade industrial (CARDOSO, 2005, p. 31).

De acordo com Cardoso (2015, p. 152-155), a sociedade vivencia um momento histórico sem precedentes em termos de acesso à informação. Ele argumenta que a antiga visão de mundo que predominou em séculos anteriores, não é mais suficiente para explicar as mudanças tecnológicas atuais, tendo em vista que as descobertas científicas são cada vez mais refinadas e complexas.

Para Castells (2005, p. 18), a sociedade em rede pode ser compreendida em parte com a chegada da globalização, mas essa é menos abrangente em relação a sociedade em rede, que se manifesta sob diversas formas, conforme a cultura, as instituições e a trajetória de cada sociedade conforme suas realidades⁵.

⁴ Meios de comunicação de massas, que veiculam informações a um grande quantitativo de pessoas de maneira pública (p.e.: televisão, rádio, imprensa).

⁵ A comunicação em rede transcende fronteiras, a sociedade em rede é global, é baseada em redes globais. Então, a sua lógica chega a países de todo o planeta e difunde-se através do poder integrado nas redes globais de capital, bens, serviços, comunicação, informação, ciência e tecnologia. Aquilo a

A sociedade organizada em redes trouxe benefícios incomparáveis à antiga sociedade industrial. Sobretudo, com a interação tecnológica, os avanços nos setores público e privado, bem como no contexto social, político e econômico foram amplamente reorganizados para atender as necessidades da nova moldura social (PEREIRA; SILVA, 2020).

Nesse contexto, há duas abordagens para se analisar os efeitos das Tecnologias da Informação e Comunicação na sociedade: uma positiva e outra negativa. Alguns estudiosos destacam o potencial das tecnologias e seus benefícios para diversos setores, como saúde, educação, trabalho, ciência, economia e governança. No entanto, há também aqueles que enfatizam os impactos adversos que essas tecnologias podem ter sobre a sociedade em geral, bem como sobre grupos sociais específicos que são mais vulneráveis às mudanças decorrentes da sociedade em rede.

Em primeiro momento, cabe analisar as mudanças ocasionadas globalmente pela pandemia da Sars-Cov-2. Diante da crise sanitária, os esforços para combater o vírus que ceifou grande parte da humanidade, foram completamente associados ao uso das novas tecnologias.

No que tange ao assunto saúde, é importante destacar que a Inteligência Artificial (IA) foi uma importante aliada durante a pandemia, atuando como uma ferramenta completa e autônoma. Graças a sua capacidade de identificação quase instantânea, a IA permitiu a detecção da possibilidade de contaminação pelo vírus, contribuindo para o controle da disseminação da doença (SPAGNOLI, 2020, p. 1).

Spagnoli (2020), ainda destaca que a IA poderá mudar a sociedade e trazer condições para enfrentar com eficiência futuras e complexas crises biológicas que poderão exterminar a raça humana. Ainda menciona o autor que diante da realidade tecnológica, o Direito não pode se fazer omissivo, a fim de evitar as consequências negativas que o uso inconsciente dessas ferramentas pode ocasionar.

que chamamos globalização é outra maneira de nos referirmos à sociedade em rede, ainda que de forma mais descritiva e menos analítica do que o conceito de sociedade em rede implica. Porém, como as redes são selectivas de acordo com os seus programas específicos, e porque conseguem, simultaneamente, comunicar e não comunicar, a sociedade em rede difunde-se por todo o mundo, mas não inclui todas as pessoas. De facto, neste início de século, ela exclui a maior parte da humanidade, embora toda a humanidade seja afectada pela sua lógica, e pelas relações de poder que interagem nas redes globais da organização social. (CASTELLS, 2005, p. 18).

Quando se trata de IA, destaca-se a aplicação do ChatGPT⁶, uma inovação tecnológica da *OpenAI* que foi atualizada em novembro de 2022. Com o treinamento do novo modelo, tornou-se possível interagir com a IA em formato de diálogo, gerando textos com desempenho semelhante ao de um ser humano, mas com maior agilidade (OPENAI, 2022).

De outro modo, um dos tantos assuntos comentados por juristas, é em relação às audiências. Segundo Alves (2022, p. 359 - 360), o modo virtual de realizar as audiências de conciliação para a resolução das lides durante a pandemia, trouxe satisfação a todos os litigantes nos processos, haja vista a celeridade para a resolução dos casos durante a crise sanitária da Covid-19, permanecendo até os dias atuais pela grande agilidade e comodidade.

No entanto, as audiências de instrução e julgamento realizadas por videoconferência não garantiram às partes a segurança jurídica e o devido processo legal necessário. Isso ocorre porque as provas orais neste meio, não podem ser verificadas de modo esclarecedor, comprometendo a eficácia do procedimento (ALVES, 2022, p.360).

No ensino, a videoconferência, considerada como um método de comunicação síncrona, utilizada nos métodos EAD, foi um dos avanços benéficos aos estudantes, onde o compartilhamento de informações e experiências entre professor/aluno contribuiu com a aprendizagem de modo online sem ter de se dirigir às unidades de ensino (FARIAS, 2013, p. 26-27).

Entretanto, como há sempre os dois lados da moeda, é necessário esclarecer os dois pontos em relação às TICs no setor educacional.

Com base em estudos sobre as experiências da pandemia da Covid-19, Loureiro e Lopes (2022, p. 3) constataram a importância de políticas públicas que priorizam a implementação das TICs no ensino público. Os autores enfatizam que, além de investir em recursos digitais, é fundamental capacitar os professores para a utilização dessas tecnologias, a fim de superar os impactos negativos observados. Essas medidas são essenciais para garantir a distribuição adequada de recursos

⁶ Com o *ChatGPT*, é possível obter respostas rápidas e precisas para diversas perguntas, como a criação de textos, poesias, organização de ideias, solução de problemas complexos e até mesmo a redação de trabalhos acadêmicos. O modelo do *ChatGPT* foi desenvolvido com base em princípios éticos, o que significa que ele não fornece informações pessoais e garante a privacidade dos usuários, o que representa um avanço significativo na criação de novas fontes de informação.

digitais e para capacitar os professores a utilizá-los no setor educacional, beneficiando tanto as gerações atuais quanto as futuras (LOUREIRO; LOPES, 2022, p. 13).

Menciona Loureiro e Lopes (2022, p. 3), que o uso de TIC's foram fundamentais no período pandêmico, tendo em vista que as aulas síncronas e assíncronas passaram a acontecer através das plataformas de *mídia* e *streaming*. Além disso, o uso das TIC's como o computador, tablets e smartphones, assim como os aplicativos Google meet, Zoom, Google Classroom, YouTube e YouCut, se tornaram imprescindíveis na maioria dos processos pedagógicos, entretanto nem todos foram beneficiados com essa mudança, apresentando sérias discussões sobre as desigualdades no ensino (LOUREIRO; LOPES, 2022, p. 3).

No direito do trabalho, também houve mudanças expressivas, onde a tecnologia trouxe inúmeras vantagens, no que diz respeito ao ganho de eficiência e redução de custos e riscos, entretanto, ao mesmo tempo, os novos dispositivos tecnológicos passaram a ser utilizados para monitoração e vigilância ampliando a coleta de dados pessoais dos trabalhadores, o que levanta preocupações sérias de responsabilidade na esfera do Direito Trabalhista (MATTOS, 2021, p. 22-23).

Em estudo realizado sobre a relação das TIC's e a empregabilidade e seus impactos, foi evidenciado que aqueles que possuem habilidades no manuseio de ferramentas tecnológicas apresentam vantagens significativas em comparação aos que não possuem essas habilidades. (MANSANO; CUNHA; PEREIRA, 2015, p. 19-20).

A exigência de qualificação e capacidade para interagir e lidar com os equipamentos digitais como os computadores e seus sistemas, se tornaram condições imprescindíveis. A necessidade de adaptação e interação como força de trabalho, tornou-se o passo decisivo para enfrentar desafios futuros e inesperados para se ajustar ao novo paradigma tecnológico (COUTINHO, 2016, p. 7).

Mansano, Cunha e Pereira (2015, p. 19), mencionam que uma das características negativas ao uso das TIC's no Brasil, é o baixo acesso verificado nas regiões mais pobres e também aos indivíduos que possuem baixo nível escolar. Assim, se a variável de importância é a utilização das novas tecnologias, esses grupos estão sendo altamente prejudicados nas relações de emprego por conta da escassez desses mecanismos (MANSANO; CUNHA; PEREIRA, 2015, p. 19-20).

No âmbito governamental não é diferente. As TIC's ganharam espaço tanto no âmbito dos serviços internos de cada órgão público quanto no espaço externo, em ligação com a sociedade na prestação dos serviços públicos via plataformas digitais.

No Brasil no início do século XXI, segundo Pereira e Silva (2011, p. 3), os gestores públicos se deram conta da imprescindibilidade no uso das TIC's⁷, para impulsionar o desenvolvimento da futura governança pública em atenção às novas exigências sociais.

Logo, os representantes do governo, com poderes de tomada de decisão, possuem papel preponderante para a construção do Estado Virtual. Além disso, os funcionários públicos exercem funções importantes para executar de forma satisfatória a reforma do governo, haja vista o contato exercido diretamente com o público e sua possibilidade de identificação a pontos cruciais para determinar o sucesso de certas inovações políticas e dos processos administrativos, e ainda, contam com uma bagagem a mais, a de determinar precisamente possíveis limitações diante das novas tecnologias (FOUNTAIN, 2005, p. 151).

Balbe (2010) menciona que a alteração do paradigma de relacionamento entre governo e cidadãos em razão das novas tecnologias, não diz respeito somente às mudanças da mera automação dos escritórios públicos. O mundo contemporâneo exige muito mais dos governos do que a automação na prestação dos serviços, e isso refere-se a mudanças na eficiência dos processos, no aumento da transparência e, também, na execução com maior efetividade às políticas públicas).

Neste contexto, frisa-se que com a publicação do Decreto nº 9.319 de 21 de março de 2018, foi instituído o *Sistema Nacional para a Transformação Digital* no qual estabelece a estrutura de governança para a implantação da Estratégia Brasileira para a Transformação Digital, através de eixos com objetivos a serem alcançados.

No que se refere ao eixo de transformação digital voltado para a cidadania, este objetiva transformar a relação entre o Estado brasileiro e a sociedade, utilizando a tecnologia para tornar os serviços públicos mais eficientes, ágeis, transparentes e acessíveis. Essa abordagem está alinhada com a *Estratégia de Governo Digital*, que

⁷ Assim, para os autores Pereira e Silva (2011 p. 3): A utilização das TICs na Administração Pública possui vários objetivos: o alcance e a melhoria contínua da qualidade, o aumento da eficácia e da eficiência, a transparência dos atos administrativos, a fiscalização das ações governamentais e a participação popular no exercício da cidadania, por meio da facilidade de acesso a serviços públicos ofertados na Internet.

busca modernizar o Estado e aprimorar a qualidade de vida dos cidadãos por meio da digitalização, como será vista adiante (BRASIL, 2018).

Os objetivos da transformação almejados pelo Governo Digital estão delineados no Anexo I do Decreto nº 9.319/2018. Em resumo, a finalidade da transformação digital no governo é torná-lo mais ágil e acessível à população, por meio da implementação de uma plataforma digital única, eficiente que possibilita um atendimento aos cidadãos e serviços integrais, políticas públicas, transparência e exercício efetivo da cidadania⁸.

Ademais, outro Decreto nº 10.332, foi publicado no dia 29 de abril de 2020, e veio para instituir a *Estratégia de Governo Digital* para o período de 2020 a 2023. Ele é composto por seis eixos temáticos⁹ que visam a transformação digital do Estado brasileiro e a melhoria da qualidade dos serviços públicos (BRASIL, 2020).

Além disso, o decreto determina que a estratégia deve ser implementada de forma integrada pelos órgãos e entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, e que esses órgãos e entidades devem elaborar seus próprios planos de transformação digital, alinhados com a estratégia nacional (BRASIL, 2020).

Para coordenar a implementação da estratégia e monitorar seus resultados, o decreto prevê a criação de um Comitê de Governança Digital. A ideia é que a Estratégia de Governo Digital possa tornar o Estado mais eficiente, transparente e acessível por meio das TIC's, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida dos cidadãos e para o desenvolvimento do país tornando o acesso aos serviços públicos menos burocrático aos cidadãos (BRASIL, 2020).

⁸Alguns dos objetivos do Decreto 9.319/2018 a serem alcançados, por meio da Estratégia de Governo Digital incluem: “- oferecer serviços públicos digitais consolidados em plataforma única; - oferecer serviços públicos digitais simples e intuitivos, consolidados em plataforma única e com avaliação de satisfação disponível; - conceder amplo acesso à informação e a dados abertos governamentais, que possibilitem o exercício da cidadania e a inovação em tecnologias digitais; [...] promover políticas públicas baseadas em dados e evidências e em serviços preditivos e personalizados, com utilização de tecnologias emergentes; - implementar a Lei Geral de Proteção de Dados, no âmbito do Governo federal, e garantir a segurança das plataformas de governo digital; [...] - otimizar as infraestruturas de tecnologia da informação e comunicação; e - formar equipes de governo com competências digitais” (BRASIL, 2018).

⁹Esses eixos são: Transformação Digital no Atendimento, Transformação Digital na Prestação de Serviços Públicos, Governança de Dados e Inteligência Artificial, Transformação Digital na Infraestrutura, Cibersegurança e Proteção de Dados Pessoais, e Cultura Digital e Desenvolvimento de Pessoas (BRASIL, 2020).

Após o caminhar dessas legislações, Pietro (2023 p. 126), destaca a importância da publicação da Lei nº 14.129/2021, que dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública, no qual estabelece o novo modo de prestação dos serviços públicos.

Um ponto importante a ser verificado na Lei do Governo Digital, é que o acesso à prestação de serviços digitais deve seguir preferencialmente por meio do autoserviço. Isso, nas diretrizes do artigo 4, inciso II da lei, significa que os serviços públicos são disponibilizados digitalmente, de forma a estimular a autonomia do cidadão, sem que haja a necessidade de outra intervenção humana para auxiliar na utilização das plataformas digitais de serviços públicos (BRASIL, 2021).

Entretanto, com esse novo viés tecnológico implementado na Administração Pública, é essencial lembrar que a transformação digital deve ser efetiva, a fim de trazer de volta grande parte da população que ainda está de fora dos avanços tecnológicos recentes (ALMEIDA; GAETANI, 2022, p. 1).

Segundo Pacheco (2018, p. 122), o desafio da Administração Pública não é apenas político. Além da infraestrutura que as TIC's demandam, salienta o autor que o primordial para obter o acerto na implementação de tais projetos é ter nos servidores a capacidade pessoal para a implementação das propostas digitais, além de entender os contextos que a sociedade contemporânea está envolvida, que passam a perceber maior responsabilidade por parte daqueles que os representam e possuem o dever de lhes assegurar o bem comum.

A transformação digital por um lado tem o potencial de promover condições benéficas ao acesso dos serviços públicos, mas por outro, exclui boa parte da população brasileira (ALMEIDA; GAETANI, 2022, p. 1).

Assim, após ter sido abordado a implementação dos serviços públicos digitais na Administração Pública, serão examinados o contexto da cidadania digital e os desafios enfrentados pela sociedade brasileira em relação à exclusão digital, decorrente da contínua evolução das tecnologias na prestação de serviços públicos.

2. ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E CIDADANIA DIGITAL: DESAFIOS E CONSEQUÊNCIAS DA EXCLUSÃO TECNOLÓGICA NO CONTEXTO BRASILEIRO

É crucial salientar a adaptação do conceito de cidadania diante das céleres mudanças tecnológicas. Para isso, cabe examinar a transição do conceito antigo para

uma abordagem mais contemporânea sobre a cidadania, que reflita com mais precisão os avanços digitais em curso.

Destaca Gorczewski e Martin (2011) que, mesmo na era moderna, os estudiosos enfrentam desafios ao tentar definir o termo cidadania, pois, apesar de reconhecerem sua natureza como fenômeno de um processo histórico, há uma tendência à simplificação do termo, negligenciando o contexto social em questão.

Conforme observa Queiroz (2012), o termo cidadania reflete a noção de engajamento ou envolvimento em todos os domínios políticos da sociedade, especialmente na criação e gozo de direitos. Isso, segundo o autor, implica não apenas na compreensão do Estado, suas instituições políticas e leis, mas também a consciência das responsabilidades a que lhe são associadas.

Além disso, destaca-se que a cidadania é um dos pilares da República Federativa do Brasil, conforme estabelecido no artigo 1º, II, da Constituição Federal de 1988. Este conceito está ligado à condição de ser cidadão, o que implica possuir direitos e deveres civis, políticos e sociais. Isso habilita o indivíduo a participar ativamente na vida e na administração de seu país. Segundo a Constituição, a cidadania é o elo entre o cidadão e o Estado, permitindo sua participação direta ou indireta nos assuntos estatais e comunitários (CRFB, 1988).

Gorczewski e Martin (2011), já manifestavam ao dizer que uma nova concepção de cidadania estava emergindo. Segundo eles, não se contradiz a ideia clássica de cidadania, que defende direitos individuais e coletivos, nem desencoraja a luta coletiva por mais direitos. Ao contrário, a nova concepção se engaja na batalha pela conquista de direitos, incluindo o direito a ter direitos e a estabelecer novos direitos. No entanto, para os autores, essa nova visão não mais depende exclusivamente do Estado como o único garantidor da felicidade dos cidadãos. Segundo eles, todos devem assumir sua parcela de responsabilidade e participação, lembrando que a cidadania implica democracia, liberdade de expressão e protesto, e respeito por todos os membros da comunidade, suas crenças, valores e culturas.

Neste sentido, dispõe Queiroz (2012), que a cidadania definida como a posse de direitos civis, políticos e sociais, ainda precisa avançar muito no Brasil, porque ainda existe miséria, faltam serviços essenciais à população e convive-se com carência de saúde pública e analfabetismo funcional, sem contar os aspectos de exclusão digital.

Em contrapartida, o termo cidadania digital, embora seja recente, enseja esclarecimentos. De acordo com Nunes e Lehfeld (2018), a cidadania digital implica a cooperação de várias pessoas para promovê-la e legitimá-la, por meio de atitudes e iniciativas destinadas a instruir sobre comportamentos e normas adequadas no ambiente online. Essas ações visam aumentar o conhecimento das pessoas sobre o assunto. (NUNES; LEHFELD, 2018).

Segundo Cavalcanti (2021), a cidadania digital diz respeito ao uso adequado do ambiente virtual, ou seja, é a utilização adequada dos recursos tecnológicos em ambientes como a internet. A cidadania digital estabelece diretrizes para garantir que a utilização dos serviços públicos através das novas tecnologias aconteça de forma consciente, responsável, ética e segura. (CAVALCANTI, 2021).

Em contrapartida, Gomes, Oliveira e Souza (2021) afirmam que a cidadania digital se encontra em um estágio inicial do que deve ser, dessa forma, é necessário pensar em novas possibilidades de inclusão para que todos, sem exceção, sejam incluídos. Salientam os autores que os adolescentes e crianças são a base da futura sociedade, e necessitam desde cedo, desenvolver habilidades e competências digitais essenciais para alcançar a maturidade em cidadania digital, considerando que a Administração Pública caminha cada vez mais rumo a um maior adaptação às tecnologias.

Assim sendo, visto que o cidadão digital é a pessoa que necessita dos serviços públicos para exercer seus direitos e responsabilidades, é essencial que todos saibam como mexer nas plataformas de serviços públicos, já que muitos deles são imprescindíveis.

Além disso, o acesso digital diz respeito à existência de oportunidades reais de participação das pessoas em variadas instâncias do universo digital. Essa acessibilidade deve ser estendida a todos os indivíduos, sem excluir um sequer, isto é, a cidadãos de diferentes classes econômicas, regiões e faixas etárias, configurando-se em uma preocupação por parte do Estado para garantir que os recursos públicos tecnológicos funcionem de forma igualitária e equilibrada (GOMES, OLIVEIRA E SOUZA, 2021).

Neste ponto, cumpre salientar que as TIC's tornaram-se mais visíveis nos setores socioeconômicos e se estabeleceram como um recurso vital para a Administração Pública. Esse impacto tem apresentado novos conceitos, como o

governo eletrônico, o que demonstra a necessidade de desenvolver políticas públicas para garantir maior acessibilidade e promover a inclusão digital (SILVA; PROCÓPIO; MELLO, 2019, p. 201-202).

Em contrapartida, o avanço da tecnologia nos serviços digitais tem agravado o problema da exclusão digital no Brasil, criando uma clara divisão social (ALMEIDA; GAETANI, 2022, p. 1). Assim, como os esforços do governo devem ser pautados no bem comum, é dever da administração pública contribuir para a construção de uma democracia sólida e igualitária frente ao problema da exclusão digital que ainda é expressivo (BALBE, 2014, p. 203).

Reck e Hubner (2021, p. 1093) ressaltam que a transformação digital no Brasil trouxe consigo desafios, como a desigualdade no acesso ao mundo digital. O fenômeno da pandemia da Covid-19 trouxe repercussões significativas no que tange a promover a efetivação de direitos fundamentais (BONAT; ASSIS; ROCHA, 2022, p. 171). Isso ocorreu porque a falta de habilidade no uso de ferramentas digitais se tornou evidente, como, por exemplo, a afetação do acesso a serviços vitais como a educação pública de forma remota e o auxílio emergencial (ALMEIDA; GAETANI, 2022, p. 1).

A partir deste contexto, cabe verificar dados pesquisados por especialistas voluntários do Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI.br), que demonstram claramente a realidade brasileira, no que tange ao acesso a computadores em seus domicílios, ao uso da internet por classe e à faixa etária desses usuários.

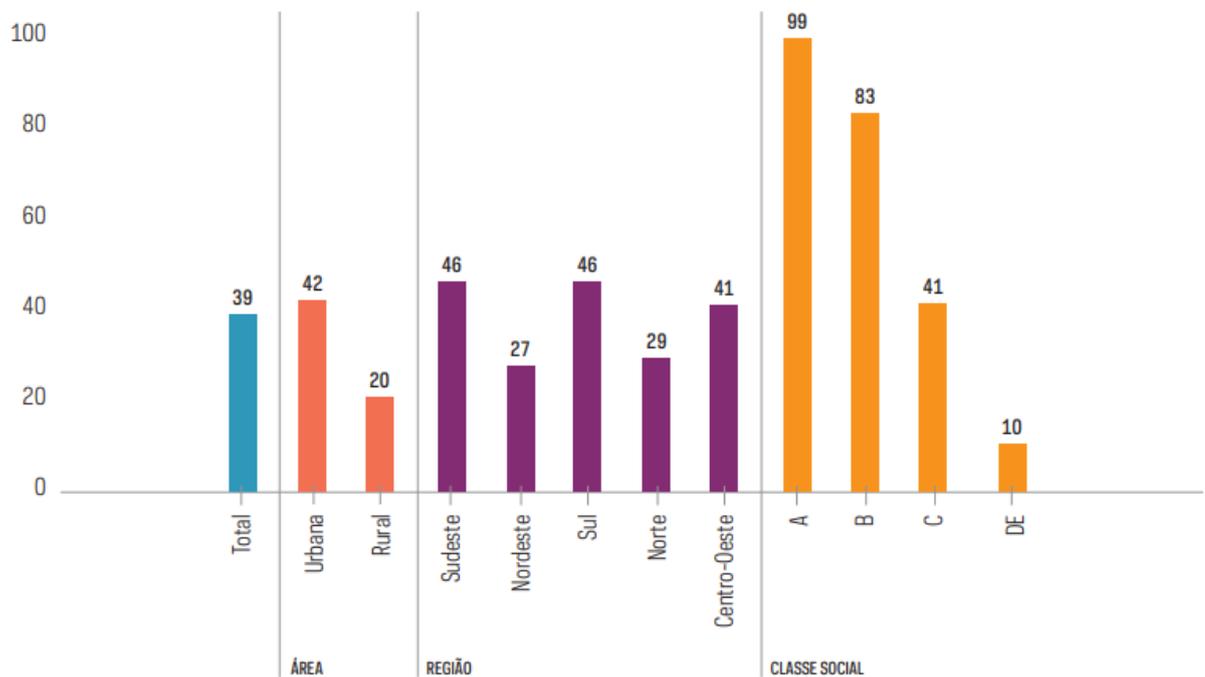
A pesquisa realizada pelo CGI.br TIC domicílios de 2021, constatou que a população brasileira permaneceu estável e com distribuição desigual entre as diferentes regiões, ou seja, em 2021, cerca de 39% dos domicílios brasileiros possuíam computador, conforme gráfico nº 1, entretanto, a presença dos computadores seguiu menor entre domicílios da área rural (20%), das regiões Norte (29%) e Nordeste (27%) e entre domicílios das classes DE (10%) (CGI.br, 2022, 2022, p. 61).

Em relação a 2019, a pesquisa constatou que houve uma redução de quatro pontos percentuais na proporção de domicílios com computador nas classes DE. No entanto, quase todos os domicílios da classe A (99%) possuíam computador, e em uma parcela de domicílios nas áreas urbanas com (42%) e nas regiões Sudeste (46%), Sul (46%) e Centro-Oeste (41%) do país (CGI.br, 2022, 2022, p. 61).

Gráfico 1 - Presença de computadores nos domicílios:

DOMICÍLIOS COM COMPUTADOR (2021)

Total de domicílios (%)



Fonte: TIC Domicílios (2022, p. 61).

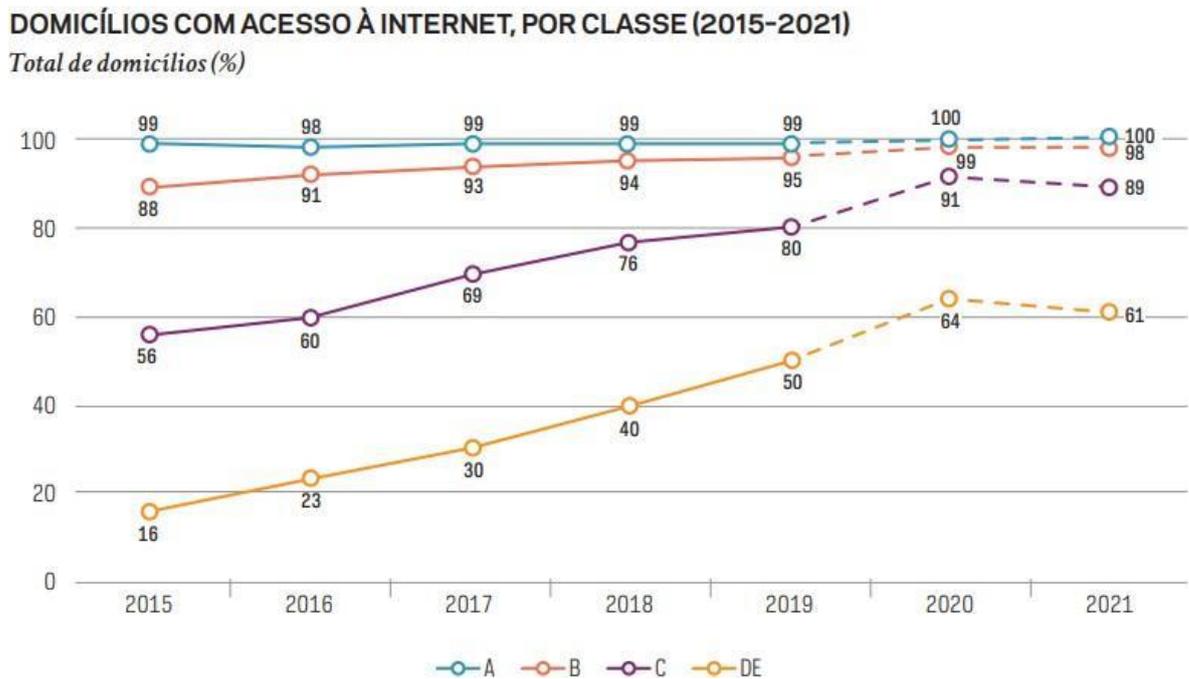
A pesquisa em relação à presença de notebooks nos domicílios, verificou que houve um aumento significativo em 2021, sendo 72% dos domicílios com computador, gerando uma diferença de seis pontos percentuais em relação a 2019 (66%) (CGI.br, 2022, p. 61).

Já em relação ao acesso à internet nos domicílios, a pesquisa verificou que, em 2021, existiam cerca de 59 milhões de domicílios com Internet no país, representando 82% dos domicílios brasileiros (CGI.br, 2022, p. 61-62).

A proporção foi estável em relação a 2020 (83%), mas superior à observada em 2019 (71%), confirmando a tendência histórica alta no indicador observado desde 2008, quando apenas 18% dos domicílios do país tinham acesso à Internet (CGI.br, 2022, p. 61-62).

Logo, os resultados apontados indicam que houve um aumento significativo na proporção de domicílios conectados entre todas as classes socioeconômicas, com redução gradual da diferença entre a classe A e as classes C e DE (Gráfico 2) (CGI.br, 2022, p. 61-62).

Gráfico 2 - Acesso à internet nos domicílios:



Fonte: TIC Domicílios (2022, p. 62).

Em contrapartida, em 2021, por mais que tenha sido observado um aumento na proporção de domicílios conectados em relação a 2019 em todas as regiões brasileiras, ainda permanece reduzido a proporção de domicílios conectados entre aqueles localizados nas regiões Norte (passando de 72%, em 2019, para 79%, em 2021) e Nordeste (de 65% para 77%), em relação aos domicílios localizados no Sudeste (de 75% para 84%), Sul (de 73% para 83%) e Centro-Oeste (de 70% para 83%) (CGI.br, 2022, p. 62).

A despeito dessas mudanças, a pesquisa constatou que a presença da Internet em domicílios sem computador, continua sendo uma característica associada a domicílios com nível socioeconômico mais baixo, enquanto tal situação é praticamente inexistente entre domicílios de classe A (1%). Na classe C, a proporção de domicílios apenas com Internet passou de 39% (2019) para 49% (2021) e, entre as classes DE, de 38% para 51%. Esse aumento indica um uso da Internet restrito ao telefone celular (CGI.br, 2022, p. 62).

Como a pesquisa vem constatando, o acesso à rede está menos presente entre a população das classes DE (66%), com 60 anos ou mais (48%) e entre a população analfabeta ou que cursou até a Educação Infantil (29%). Salienta-se que dentre as

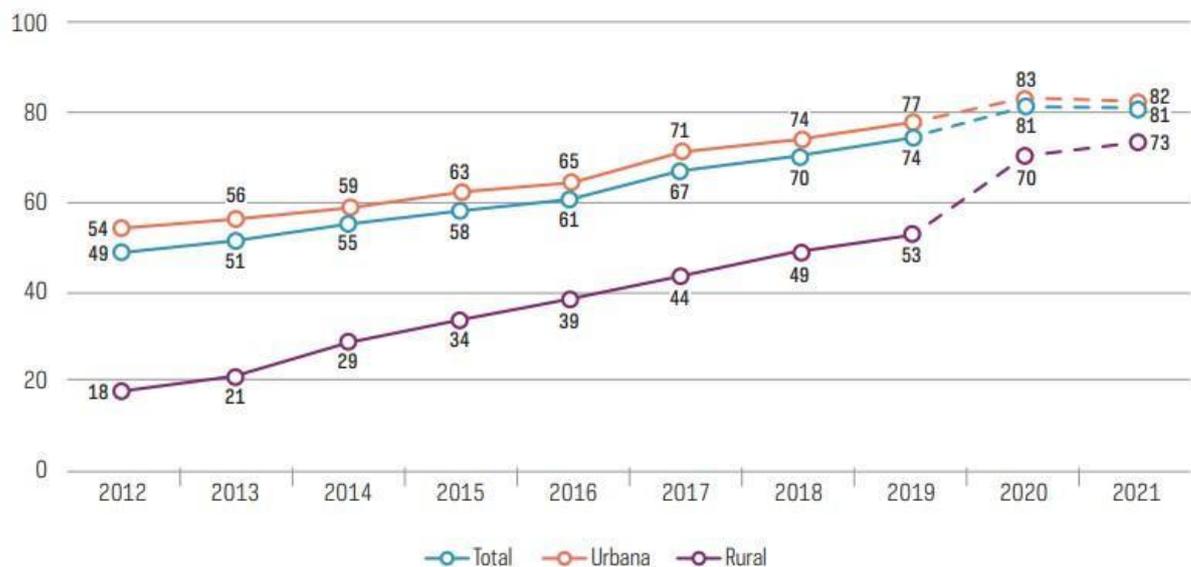
regiões do Brasil, o Nordeste (78%) possui a menor parcela de usuários de Internet (CGI.br, 2022, p. 62).

Em contrapartida, verificou-se que o maior crescimento na proporção de usuários de Internet no Brasil foi observado entre indivíduos moradores de áreas rurais: em 2019, a proporção de usuários nessas áreas era de 53%, chegando a 73% em 2021, uma diferença de 20 pontos percentuais (Gráfico 3) (CGI.br, 2022, 2022, p. 62).

Gráfico 3 - Uso da internet, por área:

USUÁRIOS DE INTERNET, POR ÁREA (2012-2021)

Total da população (%)



Fonte: TIC Domicílios (2022, p. 66).

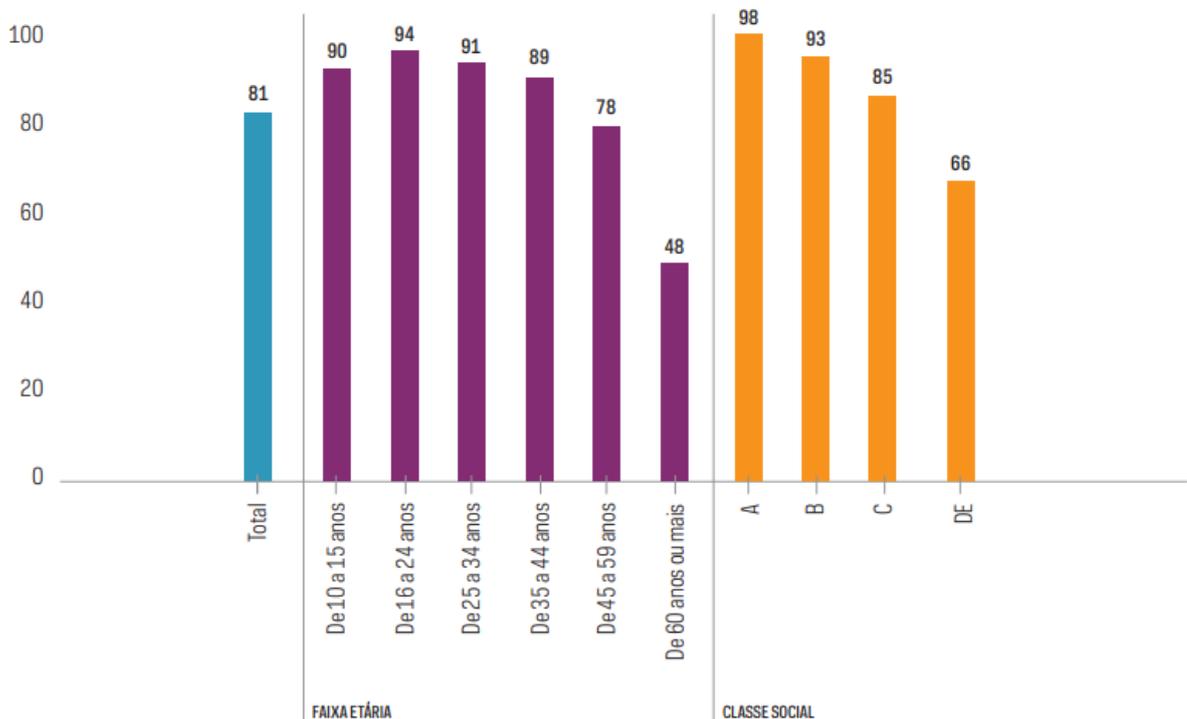
Em relação aos usuários de internet por faixa etária e classe (Gráfico 4), a pesquisa de 2021 constatou que o uso da Internet é mais comum entre pessoas com até 44 anos, e que houve um aumento significativo na faixa etária de 45 a 59 anos (de 68% em 2019 para 78% em 2021) e entre indivíduos com 60 anos ou mais (de 34% para 48%) (CGI.br, 2022, p. 65).

Um ponto importante que a pesquisa demonstrou, foi que a população que nunca utilizou a Internet contabiliza aproximadamente 25 milhões de pessoas (CGI.br, 2022, p. 67).

Gráfico 4 - Usuários da internet por faixa etária e classe:

USUÁRIOS DE INTERNET POR FAIXA ETÁRIA E CLASSE (2021)

Total da população (%)



Fonte: TIC Domicílios (2022, p. 67).

Além dos dados averiguados pela TIC Domicílios, Borges, Zanoni e Mayor (2022, p. 101) confirmam que a pandemia e o avanço da digitalização provocaram consequências significativas para grupos vulneráveis, em especial para a população em situação de rua. Para esses autores, o acesso precário aos direitos fundamentais está ainda mais comprometido devido à exclusão digital, que se refere à falta de recursos tecnológicos, e às deficiências na implementação de políticas públicas eficazes e específicas para lidar com a desigualdade social e regional no Brasil (BORGES; ZANONI; MAYOR, 2022, p. 101).

Em relação às tecnologias no âmbito governamental, nos dados coletados em 2017, pelo Tribunal de Contas da União (TCU), constatou-se que o Brasil já enfrentava obstáculos e desafios na implementação de uma administração pública digital efetiva. Assim, já tinha sido observado que o Estado estava em movimento para aprimorar as instituições, demonstrando seu comprometimento em seguir com as tendências tecnológicas para modernizar sua estrutura e garantir os direitos sociais através das tecnologias (TCU, 2017).

Ademais, no ano de 2021, o TCU realizou outro monitoramento sobre a governança das estratégias de transformação digital na Administração Pública Federal, em especial, nos seguintes órgãos: Secretaria Especial de Modernização do Estado (Seme) da Secretaria-Geral da Presidência da República (SGPR) e a Secretaria de Governo Digital (SGD/ME) do Ministério da Economia (TCU, 2021).

O Tribunal de Contas evidenciou a falta de ênfase em aspectos cruciais para a plena utilização dos serviços públicos digitais, como a melhoria da conectividade e a educação para o uso desses serviços. Assim, com a carência de priorização, muitos setores da população brasileira, especialmente os economicamente desfavorecidos, sofreram frente às restrições no acesso e na utilização dos serviços públicos (TCU, 2021).

O TCU, em 2022, realizou outro levantamento, mas agora com o fim de avaliar o estágio atual e as perspectivas de utilização de IA na Administração Pública Federal (APF) (BRASIL, 2022). Constatou-se que mais de um terço (38%) das organizações federais estão no nível zero de maturidade em IA, outro terço da APF (33,5%) se encontra no nível 1, enquanto cerca de três em cada dez instituições da APF (28,5%) se localizam nos níveis 2, 3 ou 4 de maturidade em IA (TCU, 2022).

Ao observar que o cenário atual é marcado por desigualdades nas necessidades básicas, é crucial pensar em como criar uma Administração Pública Digital que não seja excludente, especialmente na prestação de serviços públicos, que cada vez estão mais complexos (RANK; PEREIRA, 2022, p. 76).

A internet deve contribuir com o papel evolutivo atuando como uma ferramenta para a construção de projetos que beneficiam a todos, se não for assim, seu uso será limitado, e não sendo uma ferramenta diferenciadora face a outros *media* existentes, nada terá a contribuir com a nova estrutura social (CARDOSO, 2005, p. 32).

Assim sendo, dado que uma parcela significativa da população brasileira enfrenta dificuldades para acessar os serviços públicos de maneira inclusiva, conforme evidenciado pelas pesquisas mencionadas anteriormente, isso acarreta uma série de consequências adversas. Essas repercussões são especialmente visíveis devido à incapacidade das pessoas vulneráveis digitalmente em acessar os serviços públicos oferecidos por plataformas que exigem o manuseio das TIC's.

CONCLUSÃO

A relação de interdependência entre as ferramentas tecnológicas permitiu a manifestação de potencialidades úteis para a vida em sociedade, e isso não se faz diferente dentro da Administração Pública na prestação dos serviços públicos.

Entretanto, o problema da exclusão digital verificado neste artigo através das pesquisas, ainda continua sendo uma realidade a ser enfrentada no cenário da transformação digital da esfera pública. A pandemia da Covid-19 ampliou o uso das TIC 's, no entanto, ao mesmo tempo em que houve benefícios, também agravou a situação de populações hipossuficientes, ensejando a desigualdade exacerbada entre as diversas classes sociais brasileiras.

Destaca-se que os dados analisados demonstram que a falta de habilidade digital ainda é uma barreira para que as classes sociais mais baixas possam usufruir dos benefícios sociais e econômicos proporcionados pela internet. Além disso, o desafio da Administração Pública reside em alcançar os cidadãos que ainda vivenciam a exclusão digital.

O artigo em questão buscou compreender se os órgãos públicos estão incluindo todas as pessoas, independentemente de classe, no acesso aos serviços públicos ofertados digitalmente. Assim, mesmo com os órgãos públicos fazendo esforços para cumprir com a legislação do Governo Digital, o problema da exclusão ainda é latente e atual, fazendo com que muitos cidadãos brasileiros sejam privados do seu direito a ter acesso aos serviços públicos digitais.

Neste ponto, destaca-se que o problema da exclusão social pode ser agravado ainda mais, pela simples questão da população com vulnerabilidade digital não estar conseguindo utilizar os serviços públicos, o que pode gerar consequências, como por exemplo, um protesto de um Dívida Ativa da União que o cidadão não conseguiu parcelar pela plataforma digital, ensejando por vezes, em processos judiciais.

Salienta-se que a participação de todas as pessoas no acesso aos serviços públicos é essencial e visto como um primeiro passo fundamental para erradicar a exclusão social. Pois se sabe que na presença da exclusão digital nos acesso aos serviços públicos, a cidadania não pode ser plenamente realizada; ninguém pode verdadeiramente exercer sua cidadania quando outros são privados desse direito. Se houver indivíduos excluídos da cidadania, podem chegar a parecer privilégios injustos.

Por fim, uma questão relevante a ser investigada em futuras pesquisas sobre o acesso a serviços públicos incluindo as recentes inovações tecnológicas, é sobre a inclusão da inteligência artificial (IA) na Administração Pública, que podem inadvertidamente, excluir grupos sociais devido à discriminação algorítmica. Isso levanta preocupações sobre como a implementação da IA pode perpetuar ou até mesmo intensificar desigualdades existentes na sociedade. Portanto, é crucial examinar de que maneira as decisões algorítmicas podem refletir preconceitos implícitos ou injustiças sociais, impactando negativamente certos grupos. Essa abordagem amplia ainda mais o debate sobre inclusão digital e acesso equitativo aos serviços públicos na era da IA.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Virgílio; GAETANI, Francisco. Novas dimensões da exclusão digital. **ABC - Academia Brasileira de Ciências**, 2021. Disponível em: <<http://www.abc.org.br/2022/10/03/novas-dimensoes-da-exclusao-digital/>>. Acesso em: 30 mar. 2023.

ALVES, Lucélia de Sena. As audiências de instrução e julgamento por videoconferência: uma análise empírica. **Revista Eletrônica de Direito Processual – REDP**. 2021. Disponível em: <<https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/redp/article/viewFile/56768/40721>>. Acesso em: 14 de maio de 2023.

APRESENTANDO o ChatGPT. **OpenAI**. nov. 2022. Disponível em <<https://openai.com/blog/chatgpt#OpenAI>>. Acesso em: 27 março de 2023.

BALBE, R. S. Uso de tecnologias de informação e comunicação na gestão pública: exemplos no governo federal. **Revista do Serviço Público**, v. 61, n. 2, p. 189-209, 2014. Disponível em: <<https://revista.enap.gov.br/index.php/RSP/article/view/45>>. Acesso em: 15 fev. 2023.

BONAT, D.; ASSIS, G.; GOMES DA SILVA ROCHA, M. C. Acesso à Justiça, Grupos Vulneráveis e Exclusão Digital: uma Análise Crítica do Atendimento da Defensoria Pública do Estado de Goiás Durante a Pandemia da Covid-19. **Direito Público**, v. 19, n. 102, 2022. Disponível em: <<https://www.portaldeperiodicos.idp.edu.br/direitopublico/article/view/6524>>. Acesso em: 10 out. 2022.

BORGES, Gustavo S.; ZANONI, Luciana O. T. C.; MAYOR, Renan V. S. Pessoas em situação de rua no Brasil, sua exclusão digital e as violações dos direitos humanos. **Revista Direitos Culturais**, Santo Ângelo, 2022. Disponível em: <<https://san.uri.br/revistas/index.php/direitosculturais/article/view/764>>. Acesso em: 16 de mai. 2023.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF,

1988: Presidência da República. Disponível em:

<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaoconsolidado.htm>

Acesso em: 02 de mar. 2023.

BRASIL. **Decreto nº 9.319, de 21 de março de 2018**. Institui o Sistema Nacional para a Transformação Digital e estabelece a estrutura de governança para a implantação da Estratégia Brasileira para a Transformação Digital. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 2018. Disponível em:

<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/decreto/D9319.htm>.

Acesso em: 30 mar. 2023.

BRASIL. **Decreto nº 10.332, de 28 de abril de 2020**. Institui a Estratégia de Governo Digital para o período de 2020 a 2023, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 29 abr. 2020. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/decreto/D9319.htm#:~:text=DECRETO%20N%C2%BA%209.319%2C%20DE%20que%20lhe%20confere%20o%20art.> . Acesso em: 15 mar. 2023.

BRASIL. **Lei nº 14.129, de 29 de março de 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. Diário Oficial da União, 2021. Disponível em:

<https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/l14129.htm>. Acesso em: 30 mar. 2023.

CARDOSO, Gustavo. Sociedades em Transição para a Sociedade em Rede. In CASTELLS, Manuel; CARDOSO, Gustavo (Orgs.). **A Sociedade em Rede: do conhecimento à ação política**; Conferência. Belém (Por): Imprensa Nacional, 2005. p. 31-61. Disponível em: <<https://egov.ufsc.br/portal/conteudo/sociedade-em-rede-do-conhecimento-%C3%A0-ac%C3%A7%C3%A3o-pol%C3%ADtica>>. Acesso em: 10 de out. 2022.

CARDOSO, Marcia R. G. O impacto das TIC's sobre a educação do século XXI. v.14, n.20, 2015: **FUCAMP**. Disponível em:

<<https://revistas.fucamp.edu.br/index.php/cadernos/article/view/625>>. Acesso em: 06 fev. 2023.

CASTELLS, Manuel; CARDOSO, Gustavo (Orgs.). **A Sociedade em Rede: do conhecimento à ação política**; Conferência. Belém (Por): Imprensa Nacional, 2005. Disponível em: <<https://egov.ufsc.br/portal/conteudo/sociedade-em-rede-do-conhecimento-%C3%A0-ac%C3%A7%C3%A3o-pol%C3%ADtica>>. Acesso em: 10 de out. 2022.

CASTELLS, Manuel. **A Sociedade em Rede**. Vol. 1. 6ª. ed. Tradução de Roneide Venancio Majer com a colaboração de Klauss Brandini Gerhardt. São Paulo: Paz e Terra, 2002.

COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL (CGI.br). **Pesquisa sobre o Uso das Tecnologias de Informação e Comunicação nos Domicílios Brasileiros: TIC Domicílios 2021**. São Paulo: CGI.br, 2022. Disponível em:

<https://cetic.br/media/docs/publicacoes/2/20221121125504/tic_domicilios_2021_livro_eletronico.pdf>. Acesso em: 16 mai. 2023.

COUTINHO, L. A terceira revolução industrial e tecnológica. As grandes tendências das mudanças. **Economia e Sociedade**, Campinas, SP, v. 1, n. 1, p. 69–87, 2016. Disponível em:

<<https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/ecos/article/view/8643306>>. Acesso em: 26 out. 2022.

DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. **Direito administrativo**. 35. Rio de Janeiro Forense 2022 1 recurso online ISBN 9786559643042.

FARIAS, S. C. Os benefícios das tecnologias de informação e comunicação (TIC) no processo de educação a distância (EAD). **Revista Digital de Biblioteconomia & Ciência da Informação**, v. 11, n. 3, 2013. Disponível em:

<https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/1628/pdf_41> Acesso em: 08 fev. 2023.

FOUNTAIN, Jane. Questões Centrais no Desenvolvimento Político do Estado Virtual. In CASTELLS, Manuel; CARDOSO, Gustavo (Orgs.). **A Sociedade em Rede: do conhecimento à ação política**; Conferência. Belém (Por): Imprensa Nacional, 2005.

p. 31-61. Disponível em: <<https://egov.ufsc.br/portal/conteudo/sociedade-em-rede-do-conhecimento-%C3%A0-ac%C3%A7%C3%A3o-pol%C3%ADtica>>. Acesso em: 10 de out. 2022.

GOMES, G.F., OLIVEIRA, K.K.S., SOUZA, R.A.C. Competências da Cidadania Digital: especificação e avaliação de uma proposta de experiência de ensino-aprendizagem. **Revista Gest@o.org**, V.19(2), 2021, p. 218-231. Disponível em: <<https://periodicos.ufpe.br/revistas/gestaoorg/article/view/252647>>. Acesso em: 12 mar. de 2024.

GORCZEWSKI, Clovis; MARTIN, Nuria Beloso. **A Necessária Revisão do Conceito de Cidadania: Movimentos Sociais e Novos Protagonistas na Esfera Pública Democrática**. 1ª ed. Santa Cruz do Sul : EDUNISC, 2011.

LOUREIRO. Jerônimo de Oliveira; LOPES; Leticia A. Desigualdade entre ensino público e privado: análise do uso de TIC na pandemia de Covid-19. **Revista Docência e Cibercultura**: 2022. Disponível em: <<https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/re-doc/article/view/65963/pdf>>. Acesso em: 09 de fev. 2023.

MANSANO. Fernanda H; CUNHA. Marina S; PEREIRA. Marcelo F. O domínio das tecnologias da informação e comunicação como ferramenta da empregabilidade. **Revista Brasileira de Economia de Empresas**: 201. Disponível em:

<<https://portalrevistas.ucb.br/index.php/rbee/article/view/5905>>. Acesso em: 09 de fev. 2023.

MATTOS. Viviann Britto. O monitoramento do meio ambiente de trabalho e direito à segurança da informação. Teoria Jurídica Contemporânea: **PPGD/UFRJ**. 2021.

Disponível em: <<https://revistas.ufrj.br/index.php/rjur/article/view/e41081>>. Acesso em: 09 de fev. 2023.

NUNES, Danilo Henrique. LEHFELD, Lucas de Souza. Cidadania digital: direitos, deveres, lides cibernéticas e responsabilidade civil no ordenamento jurídico brasileiro. **Revista Libertas**. Direito UFOP, Ouro Preto, v. 4, n. 2, p. 1-12, agost./set. 2018. Disponível em: <<https://periodicos.ufop.br/libertas/article/view/1300>>. Acesso

em: 12 mar. de 2024.

ORWELL, George. **1984**. Tradução de Luisa Geisler. São Paulo: Novo Século Editora, 2021.

PACHECO, Bernardo Calil. **Tecnologias de Informação e Comunicação para a democracia: uma análise comparativa das estratégias do Poder Executivo dos municípios do Rio de Janeiro e de São Paulo (2013-2016)**. Rio de Janeiro, 2018. 133 f. Dissertação (Mestrado em Políticas Públicas, Estratégias e Desenvolvimento – PPED), Instituto de Economia – IE, Universidade Federal do Rio de Janeiro – UFRJ, Rio de Janeiro, 2018. Disponível em: <<https://www.ie.ufrj.br/images/IE/PPED/Dissertacao/2018/BERNARDO%20CALIL%20PACHECO%20.pdf>>. Acesso em: 11 maio de 2023.

PEREIRA, D. M.; SILVA, G. S. As Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) como aliadas para o desenvolvimento. **Cadernos de Ciências Sociais Aplicadas**, 7, n. 8, 2020. Disponível em:

<<https://periodicos2.uesb.br/index.php/ccsa/article/view/1935>>. Acesso em: 6 fev. 2023.

QUEIROZ, Antônio Augusto de. **Noções de política e cidadania no Brasil**. BRASÍLIA: DIAP, 2012.

RANK, Angela Teresinha; PEREIRA, Robson Pascoal. Serviços públicos no governo digital – tecnologia como ferramenta de participação democrática. **Anais do EVINCI-UniBrasil**, Curitiba, v.8, n.1, p. 62-79, out. 2022. Disponível em: <<https://portaldeperiodicos.unibrasil.com.br/index.php/anaisvinci/article/view/6403/4941>>. Acesso em: 03 de maio de 2023.

RECK, J. R.; HÜBNER, B. H. A transformação digital do Estado: digitalização do Governo e dos serviços públicos no Brasil. **Revista Eletrônica Direito e Política**, v. 16, n. 3, 2021. Disponível em: <<https://periodicos.univali.br/index.php/rdp/article/view/18285>>. Acesso em: 15 fev. 2023.

SILVA, A. P. N.; RODRIGUES, L. O. Uso da tecnologia da informação para a gestão pública como forma de melhoria de funcionamento da FAPERN. **CONGESP - Congresso de gestão pública do Rio Grande do Norte**. v. 14, N. 1, 2020, Rio Grande do Norte. 15 p. 01-04 dez. 2020. Disponível em: <<http://www.congesp.rn.gov.br/anais/publicacoes2020/Anderson%20Pablo.pdf>>. Acesso em: 11 de maio 2023.

SILVA, J. C. S.; PROCÓPIO, D. B.; MELLO, J. A. V. B. O impacto da tecnologia da informação na administração pública: uma revisão sistemática. **P2P e inovação**. v. 6, n. 1, p. 191–205, 2019. Disponível em: <<https://revista.ibict.br/p2p/article/view/4952>>. Acesso em: 8 out. 2022.

SPAGNOLI, Jonathan Amorim, SOARES, Marcelo Negri et al. O Uso Da Inteligência Artificial Na Nova Pandemia Sars-Cov-2 e a Responsabilidade Civil Médica e os Impactos na Nova Lei Geral de Proteção. 2020. Disponível em: <<https://blog.vendruscolospagnoli.com.br/o-uso-da-intelig...rotecao-de-dados/>>. Acesso em: 07 fev. de 2023.

TCU. Tribunal de Contas da União. **TCU avalia uso de tecnologias digitais pela Administração Pública**. Imprensa TCU, Brasília - DF, 2017. Disponível em:

<<https://portal.tcu.gov.br/imprensa/noticias/tcu-avalia-uso-de-tecnologias-digitais-pela-administracao-publica.htm>>. Acesso em: 11 maio de 2023.

TCU. Tribunal de Contas da União. **TCU avalia governança das estratégias de transformação digital da Administração Pública Federal**. Imprensa TCU, Brasília - DF, 2021. Disponível em: <<https://portal.tcu.gov.br/imprensa/noticias/tcu-avalia-governanca-das-estrategias-de-transformacao-digital-da-administracao-publica-federal.htm>>. Acesso em: 11 maio de 2023.

TCU. Tribunal de Contas da União. **TCU avalia uso de inteligência artificial pelo governo federal**. Imprensa TCU, Brasília - DF, 2022. Disponível em: <<https://portal.tcu.gov.br/imprensa/noticias/tcu-avalia-uso-de-inteligencia-artificial-pelo-governo-federal.htm>>. Acesso em: 11 maio de 2023.