

## **Inclusão digital e participação cidadã: uma análise do cenário brasileiro**

**JORDANA RODRIGUES DE ALMEIDA**  
UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA (UFU)

# INCLUSÃO DIGITAL E PARTICIPAÇÃO CIDADÃ: UMA ANÁLISE DO CENÁRIO BRASILEIRO

## 1. INTRODUÇÃO

Dentre os objetivos propostos pela Organização das Nações Unidas para o desenvolvimento sustentável (ODS), no objetivo nº 16 intitulado Paz, Justiça e Instituições Eficazes, é descrito que para se atingir seu propósito deve-se “garantir a tomada de decisão responsiva, inclusiva, participativa e representativa em todos os níveis” (Ipea, 2024). Nesse contexto é importante que o Brasil, não somente enquanto membro da ONU, mas enquanto república democrática de direito, promova e consolide ações de governança pública voltadas para a transparência, *accountability* e a integração social, através da proposição e execução de serviços eficientes voltados aos seus cidadãos.

Ladinho Junior e Dufloth (2020) observam que no cenário atual as interfaces digitais vêm ganhando destaque e se consolidando como foco de interesse na administração pública. Braga e Gomes (2016) corroboram ainda que o governo eletrônico tem possibilitado, de forma crescente, que os cidadãos acessem serviços públicos de melhor qualidade e mais direcionados às suas demandas. Nesse contexto, Andrade complementa que a democracia digital “surge como o uso de tecnologias digitais para concretizar avanços do ideário democrático” (2022, p.159).

Partindo-se da premissa que o proposto pelo ODS 16, o governo eletrônico e a democracia digital perpassam inicialmente pela inclusão e acesso aos meios e serviços digitais, é relevante verificar qual a situação do Brasil nessa problemática.

Assim posto, a questão motivadora dessa pesquisa parte da seguinte indagação: No âmbito de governo eletrônico, o que os estudos recentes nos mostram sobre o a inclusão digital e a participação cidadã no Brasil? O objetivo é realizar uma revisão sistemática da literatura a fim de analisar o que os estudos recentes apontam quanto a inclusão digital e participação cidadã no país, tendo por parâmetro o ODS 16 da ONU.

Abordar a temática é relevante para suscitar discussões sobre o acesso à informação e serviços e o fortalecimento dos ideais democráticos. Numa sociedade global cada vez mais conectada e informatizada, a exclusão do acesso aos meios digitais configura-se como uma limitação ao pleno exercício da cidadania.

## 2. GOVERNO ELETRÔNICO E A DEMOCRACIA DIGITAL

No começo dos anos 2000 a administração pública brasileira começou a planejar e implementar estratégias e ações voltadas ao uso das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs), com vistas a simplificar os processos, aumentar a oferta de serviços públicos e, por conseguinte, trazer maior eficiência para a gestão pública (Brognoli; Ferenhof, 2020). Nessa assertiva, o avanço de maior destaque no contexto do Poder Executivo brasileiro foi a disponibilização de dados abertos governamentais e a ampliação da transparência na gestão pública (Avelino; Pompeu; Fonseca, 2021).

Nesse sentido, o governo eletrônico (e-gov), além de representar uma das principais estratégias para a modernização do Estado, fundamenta-se em uma abordagem para o uso das tecnologias na prestação de serviços públicos, transformando a forma como o governo se relaciona com os cidadãos (Diniz *et al.*, 2009). Como exemplos de serviços disponibilizados, pode-se citar a emissão de certidão negativa de débitos, a divulgação de editais de licitação, a disponibilização de indicadores socioeconômicos, a declaração *online* de imposto de renda pelo contribuinte, dentre outros (Mesquita, 2019).

Em simultâneo, tomando o conceito de democracia digital como “relação entre governo e cidadão através da tecnologia da informação, intentando maior participação dos indivíduos no processo decisório, transparência nas transações governamentais e *accountability*” (Santos, 2013, p. 199), observa-se que a democracia digital vincula-se ao governo eletrônico numa via de mão dupla, na qual a administração pública dispõe, publiciza e otimiza seus processos e serviços via TICs e, por sua vez, os cidadãos interagem, utilizam e participam dos mesmos.

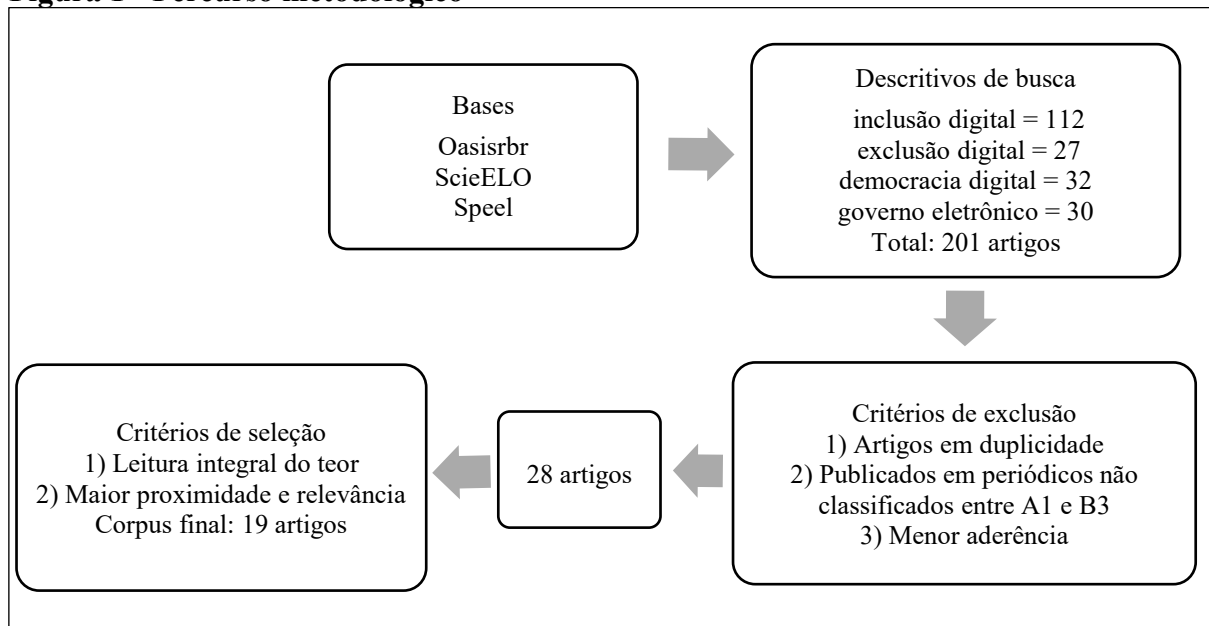
Assumindo que, como forma de garantir que os cidadãos possam exercer plenamente sua participação política na sociedade, o governo digital deve-se pautar pela inclusão digital (Brognoli; Ferenhof, 2020), esta torna-se fator intrínseco para o acesso às ações e serviços implementados através do e-gov. Nessa conjuntura, é válido investigar o que as pesquisas científicas publicadas nos dizem sobre a inclusão e a democracia digital para o cenário brasileiro.

### 3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

As pesquisas qualitativas visam ao entendimento de aspectos particulares dos contextos sociais e culturais relacionados ao fenômeno analisado (Lima, 2019). Para analisar o que os estudos recentes revelam no contexto de e-gov sobre a inclusão digital e participação cidadã no Brasil, realizou-se uma pesquisa qualitativa, de caráter descritivo. O método utilizado foi a revisão sistemática, a qual Sampaio e Mancini sintetizam como “uma forma de pesquisa que utiliza como fonte de dados a literatura sobre determinado tema” (2007, p. 84).

O levantamento documental foi realizado a partir das seguintes bases de dados: Portal Brasileiro de Publicações e Dados Científicos em Acesso Aberto (Oasisbr), *Scientific Electronic Library Online* (SciELO) e *Scientific Periodicals Electronic Library* (Spell). O período delimitado para o levantamento foi de janeiro de 2019 a outubro de 2024. A figura 1 ilustra o percurso metodológico.

**Figura 1 - Percurso metodológico**



Fonte: Elaborado pela autora (2024).

Na primeira etapa foram buscados documentos do tipo artigo científico, em língua portuguesa, a partir de descritivos presentes no título desses documentos. Foi realizada uma busca individual nas bases Oasisbr, SciELO e Spell para cada um dos quatro descritivos:

“inclusão digital”, “exclusão digital”, “democracia digital”, “governo eletrônico”, que ao final retornou, respectivamente, 112, 27, 32 e 30 artigos, totalizando 201 artigos.

Na segunda etapa foi realizada a leitura dos títulos e resumos dos 201 artigos levantados. A partir dessa primeira leitura foi possível identificar e excluir artigos em duplicidade. Além dos artigos em duplicidade, foram excluídos os artigos publicados em periódico em que a classificação Qualis-Capes não se enquadrava entre A1 e B3 e também aqueles com menor aderência ao objetivo da pesquisa, delimitando-se 28 artigos.

Na terceira etapa, os 28 artigos foram submetidos à leitura integral do teor, dos quais foram selecionados 19 para compor o *corpus* final da pesquisa, por maior proximidade e relevância em relação a temática central da pesquisa.

#### 4. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Para estruturação da análise dos trabalhos que compuseram o *corpus* final da pesquisa, foi elencada a seguinte categorização, de acordo com a abordagem principal observada em cada um: inclusão digital sob os reflexos da pandemia de Covid-19; exclusão digital como desafio à participação cidadã; serviços e práticas de e-gov no viés do acesso e usabilidade.

##### 4.1 Inclusão digital sob os reflexos da pandemia de Covid-19

É notório que a pandemia de Covid-19 trouxe desafios complexos, necessidades de adaptação e acentuou as disparidades sociais entre diferentes setores, inclusive em relação à inclusão digital. Os estudos categorizados nessa abordagem foram sintetizados conforme o quadro 1.

##### Quadro 1 - Estudos categorizados no tópico 4.1

Título	Autoria e ano
Inclusão e exclusão digital em contextos de pandemia: Que educação estamos praticando e para quem?	MARCON (2020)
Percepções sobre as políticas públicas de inclusão digital na educação básica durante a pandemia da covid-19: Uma análise bibliográfica	CARVALHO; DAVID; VASCONCELOS (2021)
O sintoma da exclusão digital na pandemia de covid-19: Um diagnóstico na educação do campo sergipana	SANTOS; MODESTO (2023)
Condições educacionais e exclusão digital na pandemia- 2020-2021: O caso da educação pública na região dos Inconfidentes -MG	JARDILINO <i>et al.</i> (2020)
Uma análise sobre exclusão digital durante a pandemia de covid-19 no Brasil: Quem tem direito às cidades inteligentes?	MUNIZ <i>et al.</i> (2021)
O direito à cidade como fundamento normativo de garantia da inclusão digital no espaço urbano brasileiro	ALFONSIN; CHALA (2020)
Pessoas em situação de rua no Brasil, sua exclusão digital e as violações dos direitos humanos.	BORGES; ZANONI; MAYOR (2022)

Fonte: Elaborado pela autora, a partir do levantamento documental (2024).

Especialmente no âmbito da esfera educacional, os estudos acerca dos impactos e reflexos da pandemia de Covid-19 trouxeram dados e reflexões importantes. No que concerne à inclusão e exclusão digital no processo de ensino-aprendizagem para esse contexto, Marcon (2020) observa que as tecnologias estão sendo incorporadas de forma acelerada aos processos

educativos, geralmente com ênfase técnica em detrimento de uma abordagem pedagógica, o que resulta na exclusão de uma parte considerável dos estudantes sem acesso adequado a esses meios. Corrobora-se, a partir dos dados divulgados em 2019 pelo Comitê Gestor da Internet no Brasil, que 26% da população brasileira não utiliza a internet (Marcon, 2020).

Ainda sobre impasses relativos a esse cenário, Carvalho, David e Vasconcelos (2021) relatam que problemas como a desigualdade no acesso e qualidade ruim de internet, a falta de equipamentos tecnológicos adequados e a capacitação insuficiente dos professores, pais e alunos para o domínio das TICs pautaram-se como obstáculos significativos. A utilização de ferramentas tecnológicas durante o ensino remoto revelou diversas barreiras, o que denota a necessidade de pensar em políticas públicas educacionais de inclusão digital no âmbito da educação básica.

Exemplificando o cenário observado, em estudo que avaliou os impactos oriundos da pandemia de Covid-19 na educação básica de quatro zonas rurais no estado do Sergipe, Santos e Modesto constataram que “os desafios se agravaram devido à exclusão digital, à falta de investimentos em infraestrutura e à formação docente para que o Ensino Emergencial Remoto pudesse ocorrer de modo satisfatório” (2023, p. 18). Através de entrevistas semiestruturadas realizadas com diferentes membros das comunidades escolares, destacaram-se o relato de alunos que revelaram, através de seus depoimentos, a precariedade do ensino emergencial remoto e a exclusão digital vivenciada.

Na mesma vertente, o estudo conduzido por Jardimino *et al.* (2022) também reforça a exclusão digital, acentuada no período da pandemia de Covid-19, como um dos maiores obstáculos para a continuidade do aprendizado. A partir de discussões realizadas diretamente com professores da educação básica e gestores municipais, descobriu-se que a pandemia agravou e evidenciou as desigualdades educacionais e digitais, principalmente nas regiões mais carentes, como a dos Inconfidentes no estado de Minas Gerais. Em algumas localidades o uso dos recursos pedagógicos limitou-se à utilização de materiais impressos, exemplificando como a falta de acesso às tecnologias digitais revela-se de forma mais acentuada nessas comunidades.

Em outra vertente, dois artigos abordaram a questão da inclusão digital e o direito às cidades inteligentes em face da pandemia de Covid-19. O trabalho de Muniz *et al.* (2021) discorre sobre cidades inteligentes como modelo urbano que utiliza tecnologias digitais para melhorar a gestão urbana e a qualidade de vida dos cidadãos. Nesse contexto, os autores citam que no Índice de Governo Eletrônico produzido pelas Nações Unidas “o Brasil despencou 10 posições em 2020 devido às baixas notas recebidas nos itens de infraestrutura de telecomunicações e capital humano para a sociedade da informação” (Muniz *et al.*, 2021, p. 719). Observou-se que as populações mais vulneráveis, como aquelas de baixa renda, que vivem em áreas rurais ou periféricas, enfrentaram barreiras significativas ao não ter acesso a dispositivos, internet de qualidade e habilidades digitais adequadas. Em complementação, o estudo conduzido por Alfonsin e Chala (2020) destaca que a inclusão digital deve ser vista como um direito fundamental dentro do direito à cidade, sendo essencial para a superação de crises como a Covid-19.

Na perspectiva de parcelas marginalizadas da população, Borges, Zanoni e Mayor (2022) abordaram sobre as pessoas em situação de rua em contraste com os direitos humanos na sociedade da informação. Os autores colocam que o usufruto do direito à saúde se tornou, em parte condicionado, ao acesso à internet. “As barreiras para acessar digitalmente os órgãos de expedição de documentos e de concessão de benefícios (...), além de buscar o exercício dos seus direitos judicialmente, compelem as pessoas em situação de rua a viverem à margem da proteção estatal” (2022, p. 100). Numa visão mais ampla, o cenário da pandemia de Covid-19 catalisou a informatização, consultas e atendimentos *online*, como por exemplo, pela implementação do aplicativo *Conecte Sus*, instituído por meio da Portaria nº 1.434/2020 do Ministério da Saúde. Porém, conforme exposto no estudo, no início de 2020 havia 222 mil

brasileiros em situação de rua. Dessa forma, a exclusão social atrela-se à exclusão digital, haja vista que o uso de um dispositivo móvel, *notebook* ou computador é uma realidade distante para a população em situação de rua.

#### 4.2 Exclusão digital como desafio à participação cidadã

Os trabalhos que discorrem sobre os reflexos advindos da exclusão digital para a prática cidadã foram sintetizados conforme o quadro 2.

**Quadro 2 - Estudos categorizados no tópico 4.2**

Título	Autoria e ano
A exclusão digital e a cidadania participativa na sociedade em rede	TAVARES; VIEIRA (2020)
Exclusão digital na sociedade da informação e o exercício da cidadania	PICAZIO; SANCHES; BARRETO JÚNIOR (2023)
Democracia digital e participativa no Brasil: desafios e perspectivas para o século XXI	LIEVORI; PINHO FILHO; SENHORA (2020)
Importância da inclusão digital para o exercício da cidadania	DINIZ; SAHYOUN (2024)
Em busca da cidadania digital brasileira: Análise das políticas públicas federais para o enfrentamento à exclusão digital	COSTA; GONÇALVES NETO (2023)

Fonte: Elaborado pela autora, a partir do levantamento documental (2024).

No trabalho conduzido por Tavares e Vieira (2020), os autores apontam que no cenário brasileiro “a exclusão digital está mais marcadamente atrelada à discussão da exclusão social, uma vez que deriva das desigualdades socioeconômicas e culturais, tais como analfabetismo, desemprego, baixa renda e educação, em uma relação mútua de causa e consequência” (2020, p.288). Para além da utilização de aparelho celular como meio principal de acesso à internet nos domicílios brasileiros – 99,2% , conforme dado do IBGE do ano de 2018 citado no estudo, Tavares e Vieira relembram a obra “A elite do atraso”, do autor Jessé Souza, para vislumbrar o a questão do atraso no desenvolvimento social e digital brasileiro, onde “o capital ocupou papel determinístico na nossa economia e conduziu historicamente, mesmo que indiretamente, as discussões sociais e políticas do País, com preferência aos interesses da elite econômica” (Tavares; Vieira; 2020, p. 288). Nesse sentido, pauta-se que a formulação e o estímulo a políticas públicas para minimizar as desigualdades sociais torna-se essencial para promover o acesso à informação, bem como a maior cidadania participativa digital. Numa perspectiva de administração pública digital, sugere-se o aprimoramento dos portais eletrônicos, com o objetivo de disponibilizar mais informações aos cidadãos, o que contribuiria para o maior exercício da cidadania.

A visão dos autores supracitados é reforçada por Picazio, Sanches e Barreto Júnior (2023) ao analisarem o papel do Estado, no âmbito das políticas públicas, para fomentar a efetivação da cidadania pela democracia digital. Para estes autores, “os impactos da exclusão social e do despreparo dos educadores e sociedade civil estão associados à falta de políticas públicas para o desenvolvimento de uma educação digital inclusiva, como forma de consolidação da sociedade da informação” (2023, p. 223). Também reforçam que a desigualdade socioeconômica é indissociável à exclusão digital, uma vez que o acesso à internet aos recursos tecnológicos é uma realidade menos tangível à população de baixa renda, em especial a do campo, das periferias ou zonas ribeirinhas, que usualmente são negligenciadas pelo poder público no país. Nesse viés os autores relembram que o Marco Civil da Internet (Lei 12.965/14) coloca o acesso a internet como fundamental ao exercício da cidadania. Logo, a

falta de acesso impede o pleno exercício da cidadania e contribui para o agravamento da exclusão social.

Sobre os desafios advindos pela ampliação das TICs no exercício da democracia participativa, Lievori, Pinho Filho e Senhora (2020) apontaram que no cenário brasileiro “o desenvolvimento de ferramentas tecnológicas ágeis, eficazes e confiáveis, capazes de promover debates de forma séria, livre de vieses e multipartidária, bem como de gerar o engajamento e comprometimento dos cidadãos ainda é um grande desafio” (2020, p.13). Contudo, os autores observam que há ferramentas digitais voltadas para a democracia participativa no Brasil, a exemplo do Portal *e-Cidadania* criado pelo Senado Federal, que permite aos cidadãos a participação nos processos legislativos por meio de ideia legislativa, consulta pública e eventos interativos. Dados do Senado Federal citados no estudo mostram que até 2019 os usuários enviaram mais de 63 mil ideias legislativas e destas, 16 se tornaram projetos de lei ou proposta de emenda constitucional (Lievori; Pinho Filho; Senhora, 2020).

As autoras Diniz e Sahyoun (2024) elencaram vários desafios para que a inclusão digital seja tangível à realidade do país, dentre os quais pode-se destacar: 1) A desigualdade socioeconômica como um entrave à aquisição de dispositivos eletrônicos e/ou provedor de internet, 2) A questão do analfabetismo digital, pois observa-se que para além do acesso à internet é necessário dispor de domínio para seu uso, 3) A necessidade de incluir a educação digital como componente curricular na rede de ensino pública e privada, 4) A simplificação da linguagem em rede, e 5) A promoção e incentivo ao debate para estimular a cidadania. Nesse cenário, reitera-se que é dever da administração pública implementar ações e programas voltados aos serviços digitais e acesso à informação, com vistas a reduzir a exclusão digital.

Um exemplo de ação governamental apresentando é o Governo Eletrônico-Serviço de Atendimento ao Cidadão (GESAC), “programa de inclusão social do governo federal, coordenado pelo Ministério das Comunicações, que faz uso de ferramentas de tecnologia da informação para promover inclusão digital em todos os Estados-federados brasileiro” (Diniz; Sahyoun, 2024, p. 29). Dados do Ministério das Comunicações citados no estudo trazem que, dos quase 23 mil pontos de internet instalados, 83% foram a partir do GESAC. Do total de pontos de internet instalados via GESAC, 94% foi para escolas da rede pública, 4,6% para unidades de saúde e o restante para associações comunitárias. A região onde se concentrou a maior instalação de pontos de acesso à internet foi no Nordeste. No entanto, observa-se que apesar da redução do número de escolas sem acesso à internet, em estados como Amapá e Maranhão, o déficit corresponde a aproximadamente 36% e 24%, respectivamente. Retomando a questão do exercício efetivo da cidadania, reforça-se que, sem dúvida, a internet é a principal via para assegurar que a informação chegue a todos os cantos, permitindo que os cidadãos acessem diversos conteúdos e oportunidades, podendo de fato exercer sua cidadania de forma plena (Diniz; Sahyoun, 2024).

No que tange à políticas públicas voltadas para a inclusão digital no Brasil, reiteradamente levantada como necessária pelos autores percorridos até aqui, a análise realizada por Costa e Gonçalves Neto (2023) corroboram que a cidadania digital brasileira está condicionada a “superação da exclusão digital que, para além do acesso, precisa se preocupar com o letramento digital, a difusão do conhecimento, da capacidade de compreensão e de análise crítica da tecnologia e de suas formas de comunicação” (2023, p. 392). Sob esse o ponto de vista, faz-se necessário elevar ao primeiro plano o domínio das ferramentas digitais na difusão e compreensão do conhecimento, para que de fato haja cidadania digital no país.

Nota-se que as políticas públicas analisadas, como o Programa Nacional de Banda Larga, lançado em 2010, preocupou-se mais com a infraestrutura e o acesso, sem ao menos conceituar a inclusão digital em seu escopo. O Decreto de 9.612/2018, que revogou o Programa Nacional de Banda Larga, também trouxe a questão da inclusão digital de forma genérica e sem conceituar o termo. Para além, o estudo de Costa, Gonçalves e Neto (2023) menciona que a

Base Nacional Comum Curricular “prevê dentre as competências educacionais a compreensão e utilização crítica das TICs. No entanto, ao olhar para as políticas públicas analisadas percebe-se que nenhuma buscou desenvolver ou incentivar tal competência” (2023, p. 391). Assim posto, as políticas públicas no país voltadas à inclusão digital pouco fizeram no sentido de promover a alfabetização digital e formação profissional para a área.

### 4.3 Serviços e práticas de e-gov no viés do acesso e usabilidade

Os trabalhos que abordam sobre práticas de e-gov na perspectiva do acesso e usabilidade foram sintetizados conforme quadro 3.

**Quadro 3 - Estudos categorizados no tópico 4.3**

Título	Autoria e ano
A evolução do governo eletrônico no Brasil e a contribuição das TIC na redefinição das relações entre governo e sociedade	MESQUITA (2019)
Serviços de governo eletrônico no Brasil: uma análise sobre fatores de impacto na decisão de uso do cidadão	VARGAS <i>et al.</i> (2021)
Práticas de governo eletrônico nos municípios: um estudo da mesorregião do sul e sudoeste do estado de Minas Gerais	SOUZA; CURI.; NUINTIN (2019)
Governo eletrônico e o uso de redes sociais na comunicação com os usuários do sistema único de saúde (sus): estudo de caso do facebook da secretaria de estado de saúde de Minas Gerais	HERINGUER; CARVALHO; LEITE (2019)
Avaliação dos serviços públicos ao munícipe de Teresina disponibilizados por meio do governo eletrônico	RIBEIRO; CARNIELLO (2021)
Sistema eletrônico do serviço de informações ao cidadão: uma análise do e-sic do governo do estado de Rondônia	ANDRADE; AGUIAR (2022)
Exclusão digital: uma análise a partir do perfil de usuários de internet e governo eletrônico no Brasil	BARBOSA <i>et al.</i> (2022)

Fonte: Elaborado pela autora, a partir do levantamento documental (2024).

Ao abordar o histórico da política de e-gov no Brasil, o trabalho de Mesquita (2019) converge em assertivas já pontuadas nos estudos supracitados. Ao afirmar que “as características de inclusão e abertura que marcaram a internet desde sua concepção alimentaram o mito de uma rede democrática com acesso igualitário, que não condiz com a realidade do país” (p. 175), salienta-se novamente a questão da desigualdade social como um desafio a ser superado para a inclusão digital de fato. Se em 2017, conforme dado do Comitê Gestor da Internet no Brasil, Mesquita (2019) destaca que 39% da população não tinha acesso à internet, em especial nas regiões mais distantes e financeiramente menos abastadas, ainda que esse número tenha sido reduzido para 26%, como fora citado por Marcon (2020) no primeiro estudo analisado (vide tópico 4.1), tem-se que acerca da inclusão digital para acesso ao e-gov ainda há um caminho significativo a ser percorrido.

O trabalho de Mesquita (2019) destaca ainda, por outro lado, políticas relevantes no contexto de e-gov, como a Política de Governança Digital instituída pelo governo brasileiro por meio do decreto presidencial 8638/2016. Também em 2016 o autor cita o lançamento do documento “Estratégia de Governança Digital”, cujo propósito é alinhar o uso das TICs à uma pauta de políticas públicas voltadas para eficiência e otimização dos recursos públicos. Dois anos após, foi publicado um novo documento, intitulado Estratégia de Governança Digital:

Transformação Digital – cidadania e governo. Esse documento cita plataformas de governo como o Portal da Transparência, o Portal Brasileiro de Dados abertos, a Plataforma de Cidadania Digital e a Plataforma Federal de Participação Social, voltadas ao acesso à informação, prestação de serviços e participação social. Apesar do exposto, Mesquita (2019) enfatiza que é preciso que o poder público brasileiro desenvolva políticas de governo eletrônico de forma simultânea e complementar às políticas de inclusão digital.

Partindo então dos serviços de e-gov disponibilizados, o estudo conduzido por Vargas *et al.* (2021) avaliou quais os fatores exercem influência sobre a utilização desses serviços, revela informações pertinentes. Segundo o estudo, “os usuários mais jovens são mais propensos ao uso de serviços de governo eletrônico. Isso pode estar relacionado com uma maior habilidade dos jovens em lidar com recursos tecnológicos” (2021, p. 807). A partir de dados extraídos do mapeamento de uso e acesso às TICs em domicílios brasileiros, realizado pelo Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (Cetic.br), os autores evidenciaram também a renda das famílias como fator relevante, uma vez que a análise quantitativa estatística demonstrou que a renda das famílias é diretamente proporcional à probabilidade de maior ou menor uso do e-gov. Essa relação é semelhante quanto observada a classe econômica e o grau de instrução, pois, em suma, “indivíduos de classes econômicas mais altas têm mais acesso a computador, celular e internet. Além disso, tendem a ter mais habilidade para usar serviços digitais (Vargas *et al.*, 2021, p.807).

E, dentre os achados, Vargas *et al.* (2021) ao concluírem que “a demanda por serviços de governo eletrônico aumentará à medida que houver investimentos em educação, emprego e renda da população, buscando equiparar as condições econômicas de áreas rurais às das áreas urbanas e melhorar a qualidade de acesso à internet via celular” (2021, p. 808), partilham de visão semelhante aos outros estudos revisados, ao emparelhar a inclusão digital à inclusão social, no que tange à necessidade de ações e iniciativas públicas na segunda vertente, como forma também de promoção à primeira.

Na linha de práticas de e-gov, quatro estudos buscaram analisar sobre características, serviços e/ou utilização de canais eletrônicos governamentais. O primeiro estudo dessa linha trata de uma análise de sites oficiais de municípios da região sul e sudoeste do estado de Minas Gerais. Os autores Souza, Curi e Nuintin (2019), a partir de uma abordagem quantitativa, notaram que foram alcançadas, pelos portais de 33 municípios analisados, 58% das práticas de e-gov dentro da categoria de disponibilização de serviços eletrônicos, 33% das práticas da categoria participação cidadã e 59% das práticas de usabilidade e acessibilidade. Pelo estudo, os autores afirmam que “é evidente o espaço para melhoria das práticas de e-gov dos Municípios, ou seja, mais ações por parte dos gestores para a implantação das práticas de e-gov (Souza; Curi; Nuintin, 2019, p.72).

O segundo estudo avaliou a comunicação entre a Secretaria do Estado de Saúde de Minas Gerais (SES-MG) e o usuários do Sistema Único de Saúde através da página *online* oficial da SES-MG na rede social *Facebook*. Por meio de questionários direcionados à gestores da SES-MG e da análise das interações dos seguidores com a página, observou-se que, apesar das redes sociais representarem uma via inovadora de comunicação e interação, o que se percebeu foi “a falta de uma política de comunicação inclusiva e efetivamente com foco na e participação e no relacionamento entre Administração Pública e Cidadão. (Heringer; Carvalho; Leite, 2019, p. 63).

No terceiro estudo, os autores Ribeiro e Carniello (2021) ao avaliarem, por meio de entrevistas aplicadas à 625 cidadãos do município de Teresina, a utilização de serviços municipais ofertados via e-gov, constataram que apesar de identificados 19 serviços de e-gov mais de 30% dos entrevistados não souberam afirmar se fazem uso ou não desses serviços, ao passo que 26% afirmaram que nunca utilizaram os serviços de e-gov. Sobre os dispositivos tecnológicos utilizados, 227 respondentes disseram possuir computador e aparelho celular, ao

passo que 186 possuíam apenas aparelho celular. Nesse cenário, “a população de Teresina possui acesso ao meio digital, mas pode ter dificuldade para um acesso de qualidade ou para uso desses dispositivos” (Ribeiro; Carniello, 2021, p. 46). Dentre as principais inferências postas pelos autores, destaca-se que uma parcela significativa dos entrevistados não conhece os serviços de governo eletrônico disponíveis para os municípios de Teresina. Esse panorama aponta que esses serviços devem ser mais divulgados, de modo que sua relevância e finalidade se tornem tangíveis à população.

O quarto estudo na linha de práticas de e-gov foi realizado por Andrade e Aguiar (2022) no intuito de avaliar o acesso à informação do sistema eletrônico do serviço de informações ao cidadão (e-sic) da Secretaria de Estado e de Justiça do estado de Rondônia. Essencialmente, os autores frisam que “as ferramentas oriundas da tecnologia oferecem um novo instrumento para acesso aos atos da gestão pública brasileira e fortalece a participação democrática” (2022, p.18). Através de pesquisa documental, em especial a partir do portal *online* do governo do referido estado, e de realização de consulta diretamente via e-sic, na visão desses autores essa ferramenta contribuiu para a institucionalização de práticas de interação entre os cidadãos e o poder público ao viabilizar a transparência nas informações prestadas.

Por fim, sob a proposta de compreender como fatores sociodemográficos e a utilização do e-gov se correlacionam no Brasil, o estudo de Barbosa *et al.* (2022), assim como o trabalho de Vargas *et al.* (2021) – segundo estudo analisado a partir do tópico 4.3 – também utilizou dados do Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (Cetic.br), viabilizados pela pesquisa TIC domicílios realizada entre outubro de 2019 e março de 2020, e que abrangeu mais de 23 mil domicílios brasileiros (Barbosa *et al.*, 2022). Dentre os dados da pesquisa TIC domicílios utilizados no estudo, é válido citar que a faixa etária com maiores usuários do e-gov, cerca de 29%, compreende adultos entre 25 e 34 anos, seguida por jovens entre 16 e 24 anos, dos quais 25,8% utilizam do e-gov. Em relação ao nível de escolaridade, 25,1% dos usuários possuem ensino superior e 53,2% possuem ensino médio.

A partir de análises e combinações estatísticas, Barbosa *et al.* (2022) avaliam que embora mais pessoas estejam fazendo uso dos serviços das tecnologias da informação e dos serviços de e-gov, os grupos de maior representatividade são formados por jovens com maior formação acadêmica, pertencente a classes sociais mais abastadas e que habitam áreas urbanas. Outra constatação expressiva posta pelos autores destaca que houve um decréscimo de usuários de e-gov dentre as pessoas das classes econômicas de baixa renda, ao passo que nas demais houve um aumento de usuários. Portanto, os resultados encontrados “indicam que determinadas desigualdades sociais também são reproduzidas quando os diferentes tipos de cidadãos fazem (ou não) uso efetivo da internet para interagir com o governo e acessar serviços públicos” (Barbosa *et al.*, 2022, p.172). Essa afirmação alinha-se à visão de Vargas *et al.* (2021), pois reitera que a renda é um fator de influência para o uso do e-gov.

Quanto a importância do e-gov para os cidadãos, “o aumento do uso de Egov pode colaborar positivamente com as ações do governo e a fiscalização por parte da sociedade. Afinal, isso torna o governo mais transparente e responsivo, demonstrando a preocupação com os interesses da maioria” (Barbosa *et al.*, 2022, p.168). Para tanto, ações por parte da esfera pública no sentido de tornar o e-gov mais acessível podem abranger a disponibilização de mais pontos de acesso à internet, promoção de cursos, palestras e afins para a divulgação e orientação quanto ao uso dos serviços disponíveis via e-gov, de forma concomitante ao estímulo positivo para que os cidadãos tenham acesso e possam desenvolver interesse em participar ativamente.

## 5. CONCLUSÕES

Em resposta à pergunta central da pesquisa, os estudos aqui analisados demonstram que a inclusão digital no Brasil ainda é um desafio a se transpor. E essa questão não está distante da

exclusão social, pelo contrário, diminuir as desigualdades socioeconômicas impacta também na redução da exclusão digital. Para a participação cidadã com vistas à democracia digital, a barreira não está somente na superação da exclusão digital, mas em ações efetivas que integrem e capacitem a população para o exercício da cidadania.

Ações implementadas pela administração pública, como o Portal *e-cidadania*, o programa GESAC, a Estratégia de Governança Digital, dentre outras, são relevantes e devem ser reconhecidas. Entretanto, desenvolver e instituir políticas públicas voltadas à inclusão digital, à educação digital e à democratização do conhecimento para o uso das tecnologias disponíveis e futuras não apenas é um consenso quase unânime nos trabalhos analisados, mas também uma saída possível e necessária.

Para a efetivação das práticas de e-gov, o caminho não é diferente. Visto que as parcelas mais vulneráveis, ou seja, aquelas com menor renda, menor escolaridade e de áreas periféricas, tendem a estar mais excluídas do cenário digital, as políticas públicas de inclusão têm de estar alinhadas com a redução da desigualdade social.

Haja vista que os trabalhos aqui analisados foram publicados em língua portuguesa e obtidos a partir de três bases de dados, o que representa uma limitação da pesquisa, podem ser utilizadas outras bases para futuros trabalhos de revisão sistemática e ampliação da pesquisa para publicações em língua estrangeira, que corroborem ou exponham novos pontos em relação aos aqui tratados.

Posto que os trabalhos analisados apontaram para as políticas públicas como uma solução para a questão da inclusão digital e exercício da cidadania no âmbito da governança digital, como sugestão de tópicos para pesquisas futuras é propício investigar quais ações voltadas à população marginalizada – pela falta de acesso ou pela não habilidade em utilizar os recursos tecnológicos disponíveis – estão sendo colocadas em práticas pelo poder público no país, as lacunas observadas e os resultados alcançados.

## REFERÊNCIAS

ALFONSIN, B. M.; CHALA, B. G. O direito à cidade como fundamento normativo de garantia da inclusão digital no espaço urbano brasileiro. **Revista de Direito da Cidade**, v. 12, n. 4, p. 2288-2310, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.12957/rdc.2020.53220>. Acesso em 28 nov. 2024.

ANDRADE, D.; AGUIAR, S. C. G. E. S. Sistema eletrônico do serviço de informações ao cidadão: uma análise do e-sic do governo do estado de Rondônia. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 18, p. 01-20, 2022. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/1831/1388>. Acesso em 28 nov. 2024.

ANDRADE, R. M. Inclusão digital como instrumento da Democracia Digital no Brasil. **Revista Espaço Acadêmico**, n. 235, p. 155-166, 2022. Disponível em: <https://periodicos.uem.br/ojs/index.php/EspacoAcademico/article/view/59756>. Acesso em 28 nov. 2024.

AVELINO, D. P.; POMPEU, J. C.; FONSECA, I. F. Democracia digital: mapeamento de experiências em dados abertos, governo digital e ouvidorias públicas. **Texto para discussão 2624**. IPEA, Brasília, 2021. Disponível em: <https://repositorio.ipea.gov.br/handle/11058/10440>. Acesso em 28 nov. 2024.

BARBOSA, J. D. S. *et al.* Exclusão digital: uma análise a partir do perfil de usuários de internet e governo eletrônico no Brasil. *Revista Interface*, v. 19, p. 157-177, 2022. Disponível em: <https://ojs.ccsa.ufrn.br/index.php/interface/article/view/1243>. Acesso em 28 nov. 2024.

BRAGA, L. V.; GOMES, R. C. Participação eletrônica e suas relações com governo eletrônico, efetividade governamental e accountability. **Organizações e Sociedade**, v. 23, n. 78, p. 487-506, 2016. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1984-92307878>. Acesso em 28 nov. 2024.

BROGNOLI, T. S.; FERENHOF, H. A. Transformação digital no governo brasileiro: desafios, ações e perspectivas. **Navus Revista de Gestão e Tecnologia**, v. 10, p. 01-11, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.22279/navus.2020.v10.p01-11.989>. Acesso em 28 nov. 2024.

BORGES, G. S.; ZANONI, L. O. T. C.; MAYOR, R. V. S. Pessoas em situação de rua no Brasil, sua exclusão digital e as violações dos direitos humanos. **Revista Direitos Culturais**, v. 17, n. 42, p. 89-105, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.20912/rdc.v17i42.764>. Acesso em 28 nov. 2024.

CARVALHO, T. C. D. C. V.; DAVID, P. B.; Vasconcelos, F. H. L. Percepções sobre as políticas públicas de inclusão digital na educação básica durante a pandemia da covid-19: Uma análise bibliográfica. **Conexões - Ciência e Tecnologia**, v. 15, p. 1-11, 2021. Disponível em: <https://conexoes.ifce.edu.br/index.php/conexoes/article/view/2097>. Acesso em 28 nov. 2024.

COSTA, C. L.; GONÇALVES NETO, J. C. Em busca da cidadania digital brasileira: Análise das políticas públicas federais para o enfrentamento à exclusão digital. **Argumenta Journal Law**, n. 39, p. 377-395, 2023.

DINIZ, E. H. *et al.* O governo eletrônico no Brasil: perspectiva histórica a partir de um modelo estruturado de análise. **Revista de Administração Pública**, v. 43, n. 1, p. 23-48, 2009. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0034-76122009000100003>. Acesso em: 28 nov. 2024.

DINIZ, M. H.; SAHYOUN, N. P. Importância da inclusão digital para o exercício da cidadania. **Revista Argumentum**, v. 25, n. 1, p. 17-44, 2024. Disponível em <https://ojs.unimar.br/index.php/revistaargumentum/article/view/1787>. Acesso em: 28 nov. 2024.

HERINGUER, L. P.; CARVALHO, R. B.; LEITE, R. S. Governo eletrônico e o uso de redes sociais na comunicação com os usuários do sistema único de saúde (sus): estudo de caso do facebook da secretaria de estado de saúde de Minas Gerais. **Revista de Administração Hospitalar e Inovação em Saúde**, v. 16, n. 2, p. 52-68, 2019. Disponível em: <https://revistas.face.ufmg.br/index.php/rahis/article/view/5816>. Acesso em: 28 nov. 2024.

IPEA. **Objetivo de Desenvolvimento Sustentável**. 16: Paz, justiça e instituições eficazes. Disponível em: <https://www.ipea.gov.br/ods/ods16.html>. Acesso em: 28 nov. 2024.

JARDILINO, J. R. L. *et al.* Condições educacionais e exclusão digital na pandemia- 2020-2021: O caso da educação pública na região dos Inconfidentes -MG. **Educação Temática Digital**, v. 24, n. 1, p. 91-112, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.20396/etd.v24i1.8665898>. Acesso em: 28 nov. 2024.

LADINHO JUNIOR, G. S.; DUFLOTH, S. C. Influência da participação popular em interface digital na proposição de leis estaduais. **Revista Katálysis**, v. 23, n. 3, p. 489-500, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1982-02592020v23n3p489>. Acesso em: 28 nov. 2024.

LIEVORI, J. E. R.; PINHO FILHO, J. C. B.; SENHORA, V. A. B. Democracia digital e participativa no Brasil: desafios e perspectivas para o século XXI. **Unesc em Revista**, v. 4, n. 1, p. 1-20, 2020. Disponível em: <https://revista.unesc.br/ojs/index.php/revistaunesc/article/view/154>. Acesso em: 28 nov. 2024.

LIMA, V. M. R. Universalidades e singularidades presentes no método de análise textual discursiva. In: LIMA, V. M. R.; RAMOS, M. G.; PAULA, M. C. (org.). **Métodos de Análise em Pesquisa Qualitativa: Releituras atuais**. EDIPUCRS, 2019.

MARCON, K. Inclusão e exclusão digital em contextos de pandemia: Que educação estamos praticando e para quem? **Criar Educação**, v. 9, n. 2, p. 80-103, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.18616/ce.v9i2.6047>. Acesso em: 28 nov. 2024.

MESQUITA, K. A evolução do governo eletrônico no brasil e a contribuição das TIC na redefinição das relações entre governo e sociedade. **Comunicologia**, v. 12, n. 2, p. 159-180, 2019. Disponível em: <https://doi.org/10.31501/comunicologia.v12i2.10900>. Acesso em: 28 nov. 2024.

MUNIZ, C. R. *et al.* Uma análise sobre exclusão digital durante a pandemia de covid-19 no Brasil: Quem tem direito às cidades inteligentes? **Revista de Direito da Cidade**, v. 13, n. 2, p. 700-728, 2021. Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/rdc/article/view/54909>. Acesso em 28 nov. 2024.

PICAZIO, J. R. A.; SANCHES, S. H. D. F. N.; Barreto Júnior, I. Exclusão digital na sociedade da informação e o exercício da cidadania. **Revista Direito e Paz**, v. 1, n. 46, p. 215-233, 2022.

RIBEIRO, N. P.; CARNIELLO, M. F. Avaliação dos serviços públicos ao munícipe de Teresina disponibilizados por meio do governo eletrônico. **Revista Tecnologia e Sociedade**, v. 17, n. 46, p. 37-54, 2021. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.3895/rts.v17n46.11854>. Acesso em 28 nov. 2024.

SAMPAIO, R. F.; MANCINI, M. C. Estudos de revisão sistemática: Um guia para síntese criteriosa da evidência científica. **Revista Brasileira de Fisioterapia**, v. 11, n. 1, p. 83-89, 2007. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S1413-35552007000100013>. Acesso em 28 nov. 2024.

SANTOS, J. C. S. Informação, democracia digital e participação política: uma breve revisão teórico-analítica. **Em Questão**, v. 12, n. 2, p. 195-216, 2013. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/EmQuestao/article/view/36803>. Acesso em 28 nov. 2024.

SANTOS, M., MODESTO, M. A. O sintoma da exclusão digital na pandemia de covid-19: Um diagnóstico na educação do campo sergipana. **Revista Práxis Educacional**, v. 19, n. 50, p. 1-23, 2023. Disponível em: <https://doi.org/10.22481/praxisedu.v19i50.13582>. Acesso em 28 nov. 2024.

SOUZA, P. R. R.; CURI, M. A.; NUINTIN, A. A. Práticas de governo eletrônico nos municípios: um estudo da mesorregião do sul e sudoeste do estado de Minas Gerais. **Reunir**, v. 9, n. 1, p. 64-73, 2019. Disponível em: <https://doi.org/10.18696/reunir.v9i1.898>. Acesso em 28 nov. 2024.

TAVARES, A. A.; VIEIRA, R. S. A exclusão digital e a cidadania participativa na sociedade em rede. **Revista Meritum**, v. 15, n. 4, p. 283-299, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.46560/meritum.v15i4.8065>. Acesso em 28 nov. 2024.

VARGAS, L. C. M. *et al.* Serviços de governo eletrônico no Brasil: uma análise sobre fatores de impacto na decisão de uso do cidadão. **Cadernos EBAPE.BR**, v. 19, p. 792-810, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1679-395120200206>. Acesso em 28 nov. 2024.