



# INCLUSÃO E CIDADANIA DIGITAL NO BRASIL: DESAFIOS SOCIOTÉCNICOS DO USO DA PLATAFORMA GOV.BR

Wrias de Melo Alves, Dr. José Gileá de Souza, Dr. Hélder Uzêda Castro

## UNIVERSIDADE SALVADOR (UNIFACS)

Mestrado em Direito, Governança e Políticas Públicas, Campus Tancredo Neves, Salvador, Bahia.

### Introdução

A plataforma Gov.br, criada pelo Decreto nº 9.756/2019, unificou serviços digitais, sendo um marco na modernização e redução da burocracia estatal brasileira. A transformação do estado é um fenômeno sociotécnico, exigindo infraestrutura, alfabetização digital e confiança institucional, Além de um processo puramente técnico. O estudo buscou analisar os desafios sociotécnicos enfrentados pela sociedade brasileira no uso do Gov.br, considerando a inclusão digital, a desigualdade social e a confiança institucional.

### Objetivos

A busca para identificar fatores culturais, econômicos e cognitivos que condicionam a inclusão digital e consolidação da cidadania digital.

### Metodologia

A pesquisa tem como abordagem qualitativa e descritiva, realizando a revisão bibliográfica de temas como abrangência da governança digital, inclusão tecnológica e desigualdade informacional. Além disso, bucou-se correlações entre renda, escolaridade e acesso à internet. .

### Resultados

- 1) Persistência da desigualdade: Cerca de 40% da população ainda não utiliza o Gov.br, principalmente devido a limitações econômicas, cognitivas e culturais.
- 2) Exclusão informacional: Existe uma forte correlação entre renda, escolaridade e uso de serviços digitais. Grupos mais vulneráveis permanecem dependentes de atendimento presencial.
- 3) Barreiras Estruturais: A precariedade da infraestrutura e os baixos níveis de letramento digital em regiões periféricas e rurais mantêm barreiras ao uso equitativo da plataforma.
- 4) Nova vulnerabilidade: O estudo identificou os “invisíveis digitais”, uma nova categoria de vulnerabilidade, limitados por barreiras simbólicas e materiais no exercício da cidadania.
- 5) Tecnologia não neutra: A expansão do Gov.br confirma a “racionalidade técnica condicionada” (Freeberg, 2010), onde a tecnologia tende a reproduzir hierarquias sociais se não houver políticas ativas de acesso e formação.

### Conclusões

- 1)A transformação digital do Estado é um marco, mas convive com desigualdades estruturais que restringem o acesso efetivo ao Gov.br.
- 2)A exclusão digital é multifatorial, sendo agravada pelo letramento tecnológico e desconfiança institucional.
- 3)A consolidação da cidadania digital exige políticas públicas integradas que articulem: Educação e cultura digital (Letramento digital), Confiança institucional e Inclusão social e equidade tecnológica.
- 4)Recomendações: Investimento em programas comunitários de formação tecnológica, campanhas educativas permanentes e infraestrutura de conectividade.
- 5)O sucesso do Gov.br dependerá da capacidade de articular a modernização tecnológica e justiça social.

### Bibliografia

- BRASIL. Decreto nº 9.756, de 11 de abril de 2019.
- BOURDIEU, Pierre. The forms of capital (1986).
- CASTELLS, Manuel. A sociedade em rede (1999).
- CETIC.BR. Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação no Brasil: TIC Domicílios 2023 (2024).
- FEENBERG, Andrew. Between reason and experience: essays in technology and modernity (2010).
- IBGE. Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua: Acesso à internet... (2024).
- MORIN, Edgar. Introdução ao pensamento complexo (2005).