

INCLUSÃO DIGITAL E CIDADANIA DIGITAL NO BRASIL: DESAFIOS SOCIOTÉCNICOS DO USO DA PLATAFORMA GOV.BR¹

Wrias de Melo ALVES²
José GILEÁ³
Hélder Uzêda CASTRO⁴

Resumo

O presente artigo tem como tema os desafios enfrentados pela sociedade brasileira no uso da plataforma Gov.br, considerando as dimensões sociotécnicas que envolvem a inclusão digital, as crenças populares e as desigualdades sociais. O objetivo proposto foi analisar os desafios enfrentados pela sociedade brasileira na utilização da plataforma Gov.br, enfatizando os fatores socioculturais, econômicos e educacionais que condicionam a inclusão digital. A pesquisa, de natureza descritiva e abordagem qualitativa, utilizou o método histórico e recorreu à pesquisa bibliográfica e documental, complementada por dados secundários de fontes oficiais. Os resultados evidenciam que, apesar dos avanços na digitalização dos serviços públicos, persistem barreiras econômicas, educacionais e culturais que dificultam o acesso pleno da população aos serviços digitais do governo. Conclui-se que a consolidação da cidadania digital no Brasil depende de políticas públicas integradas, capazes de articular educação, cultura digital e confiança institucional.

Palavras-chave: Gov.br; Inclusão digital; Sociedade brasileira; Tecnologia; Cidadania digital.

1 INTRODUÇÃO

O processo de transformação digital do Estado brasileiro consolidou-se como uma das expressões mais relevantes da modernização administrativa nas últimas

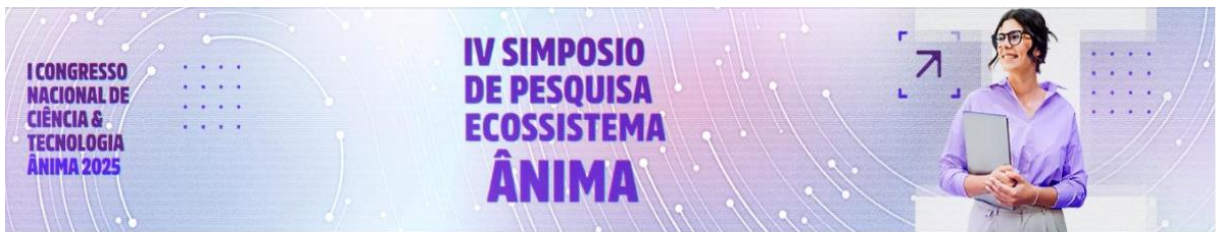
¹ Trabalho apresentado ao Grupo de Pesquisa em Gestão da Educação, Aprendizagem Organizacional e Inovação (GEDAI - UNIFACS), evento do VIII Congresso Internacional de Políticas Públicas de 24 a 26 de novembro de 2025.

² Mestre em Direito, Governança e Políticas Públicas pela Universidade Salvador (UNIFACS). Coordenador do curso de Direito da Faculdade Anhanguera de Camaçari. E-mail: wriasalves@hotmail.com

³ Doutor em Desenvolvimento Regional e Urbano. Docente permanente nos Programas de Pós-graduação em Direito, Governança e Políticas Públicas (Coordenador Adjunto) e em Administração da Universidade Salvador. E-mail: helder.castro@animaeducacao.com.br. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2276-5296>

⁴ Doutor em Desenvolvimento Regional e Urbano. Docente permanente do PPDRU; Coordenador do Programa em Pós-graduação em Direito, Governança e Políticas Públicas (UNIFACS) e Professor Titular da Universidade do Estado da Bahia (UNEB). Pesquisador do GEGOPP e do GERURB. E-mail: jose.gilea@animaeducacao.com.br. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7592-920X>.





décadas. A criação da plataforma Gov.br, instituída pelo Decreto nº 9.756/2019, representa um marco nesse percurso, ao propor a unificação dos serviços digitais do governo federal e a consequente redução da burocracia historicamente associada à administração pública. A iniciativa buscou centralizar e digitalizar procedimentos que, até então, exigiam a presença física do cidadão e o uso de documentos impressos.

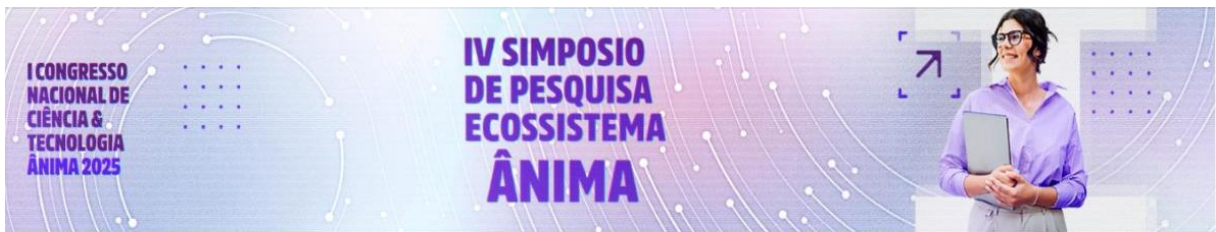
Esse avanço tecnológico, contudo, revela desafios estruturais e sociais que ultrapassam o campo técnico. A transição de um Estado burocrático, centrado em processos manuais, para um Estado digital e integrado demanda não apenas infraestrutura, mas também mudanças culturais, educacionais e cognitivas, capazes de permitir ao cidadão compreender e utilizar de forma autônoma as novas ferramentas digitais. Em um país marcado por profundas desigualdades socioeconômicas, como o Brasil, tais desafios assumem proporções ainda mais complexas.

A implementação do Gov.br insere-se em um contexto de reconfiguração das relações entre Estado e sociedade, no qual acessibilidade, confiança institucional e letramento digital tornam-se elementos essenciais para a efetividade da cidadania digital. Entretanto, uma parcela significativa da população brasileira ainda enfrenta barreiras de natureza social, econômica e simbólica, que dificultam sua inserção plena nesse processo. Essas barreiras resultam tanto da desigualdade de acesso às tecnologias da informação e comunicação (TICs) quanto da persistência de crenças populares e percepções de insegurança sobre o ambiente virtual.

Diante desse cenário, o presente estudo tem por objetivo analisar os desafios enfrentados pela sociedade brasileira na utilização da plataforma Gov.br, enfatizando os fatores socioculturais, econômicos e educacionais que condicionam a inclusão digital. Busca-se compreender como esses elementos se articulam para produzir novas formas de exclusão, os chamados “invisíveis digitais”, e quais estratégias podem promover uma efetiva democratização do acesso aos serviços públicos digitais.

A pesquisa desenvolve-se a partir de uma abordagem qualitativa e descritiva, fundamentada em pesquisa bibliográfica e documental, apoiada na análise de dados secundários de fontes oficiais, como o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística





(IBGE), o Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (CETIC.br) e o Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (MGI).

O artigo está estruturado em cinco seções: além desta introdução, apresenta-se o referencial teórico, subdividido em tópicos que abordam a governança digital, a inclusão tecnológica e as crenças culturais. Na sequência, expõem-se a metodologia, os resultados e discussões, e, por fim, as considerações finais, que sintetizam as implicações do estudo e propõem diretrizes para políticas públicas voltadas à inclusão digital e à cidadania digital.

2 BREVE APORTE TEÓRICO

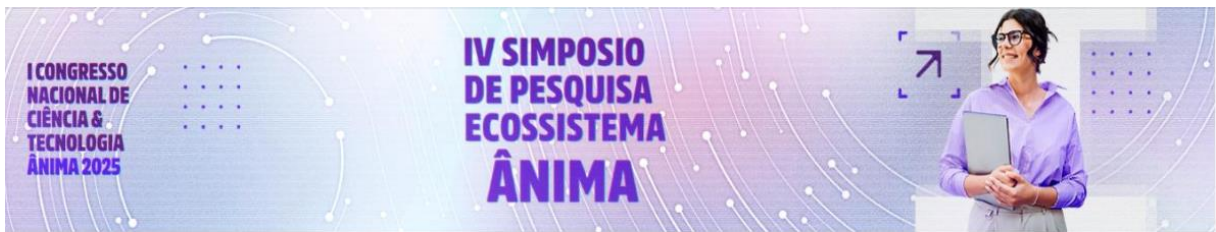
2.1 Governança digital e modernização do Estado

A modernização do Estado brasileiro está intrinsecamente vinculada ao avanço tecnológico e à progressiva digitalização dos serviços públicos. De acordo com Margetts (2003), o desenvolvimento das tecnologias da informação e comunicação (TICs) transformou profundamente as práticas de governança, permitindo o surgimento de novos mecanismos de transparência, eficiência e participação social.

Historicamente, a digitalização da administração pública iniciou-se com a introdução dos computadores, nas décadas de 1960 e 1970, seguida pela criação de bancos de dados e sistemas de controle documental. No Brasil, a Lei nº 7.116/1983 foi um marco inicial de padronização dos registros civis, assegurando validade nacional aos documentos de identidade e fortalecendo o reconhecimento do cidadão perante o Estado. Posteriormente, outras normas importantes consolidaram o arcabouço jurídico do Estado digital, como a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), a Lei de Digitalização de Documentos (Lei nº 12.682/2012) e a Lei de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos (Lei nº 13.460/2017).

Essas legislações culminaram no Decreto nº 9.756/2019, que instituiu oficialmente a plataforma Gov.br, estabelecendo regras de unificação dos serviços digitais federais. Tal iniciativa representa um passo fundamental na construção de





uma governança digital integrada, orientada pela eficiência administrativa e pela transparência. No entanto, como observa Castells (1999), a transição para uma “sociedade em rede” não se limita à adoção de novas tecnologias, ela implica transformações profundas na estrutura social, nas relações de poder e nos fluxos de informação.

A literatura especializada sobre governo eletrônico (e-gov) e governança digital destaca que o sucesso dessas iniciativas depende de três dimensões interdependentes: (a) infraestrutura tecnológica adequada; (b) alfabetização e inclusão digital; e (c) confiança nas instituições públicas (Habermas, 1984; OECD, 2020).

No contexto brasileiro, apesar dos avanços tecnológicos e normativos, as desigualdades regionais e socioeconômicas persistem como barreiras significativas à efetividade das políticas de digitalização governamental.

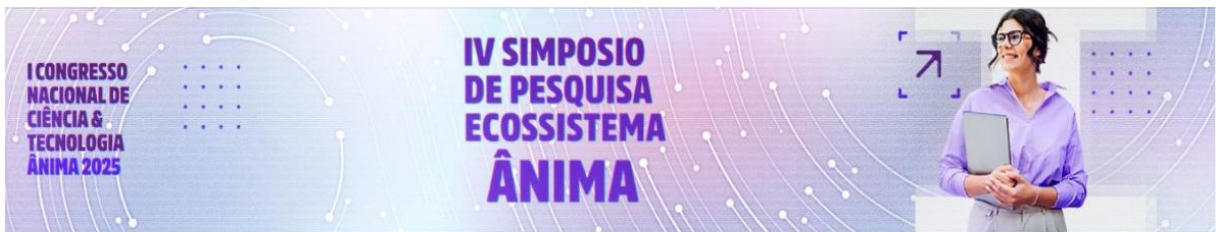
2.2 Inclusão digital e desigualdade sociotecnológica

De acordo com Morin (2005), toda reforma institucional deve considerar a complexidade dos sistemas sociais e a multiplicidade de fatores que influenciam o comportamento humano. Assim, qualquer processo de modernização estatal que não seja acompanhado de políticas de capacitação e inclusão digital tende a reproduzir ou até ampliar as desigualdades existentes.

A inclusão digital emerge, portanto, como uma condição essencial para o exercício pleno da cidadania. Mais do que garantir o acesso físico à internet, é necessário promover competências cognitivas e culturais que possibilitem o uso autônomo, consciente e crítico das tecnologias. Essa perspectiva permite compreender por que uma parcela significativa da população brasileira permanece à margem dos serviços digitais, mesmo diante da ampliação da conectividade.

Os estudos de Bourdieu (1986) são fundamentais para compreender o fenômeno sob a ótica do capital cultural, conceito que explica como as desigualdades simbólicas influenciam o modo de apropriação das tecnologias. Indivíduos com maior capital educacional e social tendem a utilizar os meios digitais de maneira mais





produtiva, enquanto aqueles com menor escolaridade enfrentam obstáculos de letramento, confiança e autopercepção de competência tecnológica.

A exclusão digital, nesse sentido, deve ser entendida também como exclusão cognitiva e simbólica. Ela reforça estruturas de poder e perpetua desigualdades, criando o que Feenberg (2010) denomina de “racionalidade técnica excludente” — um modelo de desenvolvimento tecnológico que privilegia determinados grupos sociais, marginalizando os demais.

Essa racionalidade é especialmente visível em países com alta desigualdade social, onde a incorporação tecnológica ocorre de forma desigual e seletiva, gerando novas camadas de exclusão e dependência digital.

2.3 Tecnologia, cultura e crenças populares

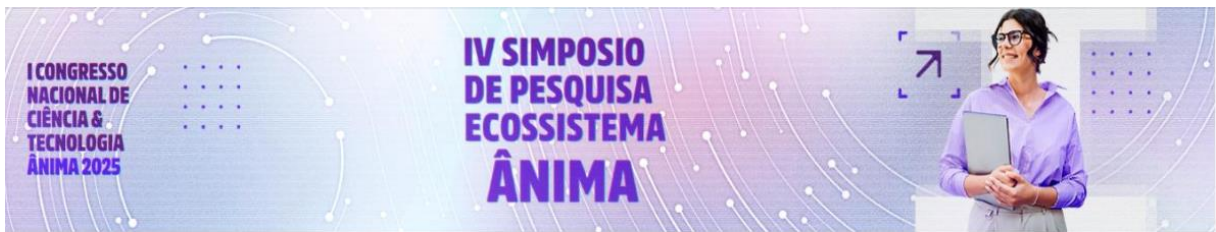
No campo da sociologia da tecnologia, autores como Latour (2005) e Feenberg (2010) destacam que as tecnologias são artefatos sociais, carregados de valores, crenças e interesses que influenciam sua apropriação pelos usuários. Assim, a resistência à digitalização não pode ser compreendida apenas como uma limitação técnica, mas como reflexo de fatores simbólicos e cognitivos que estruturam o comportamento coletivo.

Essa abordagem é particularmente relevante no contexto brasileiro, caracterizado pela coexistência de múltiplos regimes de racionalidade. Enquanto parte da população adere rapidamente à digitalização, outros grupos sociais mantêm crenças populares e mitos sobre o ambiente virtual, frequentemente associados ao medo de fraudes, invasões de privacidade e manipulação política. Essa desconfiança está ligada à baixa confiança institucional e à falta de letramento digital.

Gonçalves (2013) argumenta que o letramento digital é o fator que diferencia o uso instrumental da tecnologia de sua apropriação emancipadora. É o domínio crítico dos ambientes digitais que transforma a informação em autonomia cidadã, permitindo que o uso do Gov.br se torne um meio de participação e de exercício de direitos.

Portanto, compreender os aspectos culturais e simbólicos da inclusão digital é fundamental para a formulação de políticas públicas eficazes. Sem enfrentar o





imaginário social que cerca a tecnologia, corre-se o risco de construir um governo digital tecnicamente avançado, mas socialmente excludente, reproduzindo no meio virtual as mesmas desigualdades presentes no mundo físico.

3 PERCURSO METODOLÓGICO

O presente estudo adota uma abordagem qualitativa e descritiva, fundamentada em pesquisa bibliográfica e documental, apoiada na análise de dados secundários provenientes de fontes oficiais. Essa opção metodológica tem como finalidade compreender o fenômeno do uso da plataforma Gov.br não apenas sob o ponto de vista técnico, mas também como expressão de processos sociais, culturais e simbólicos.

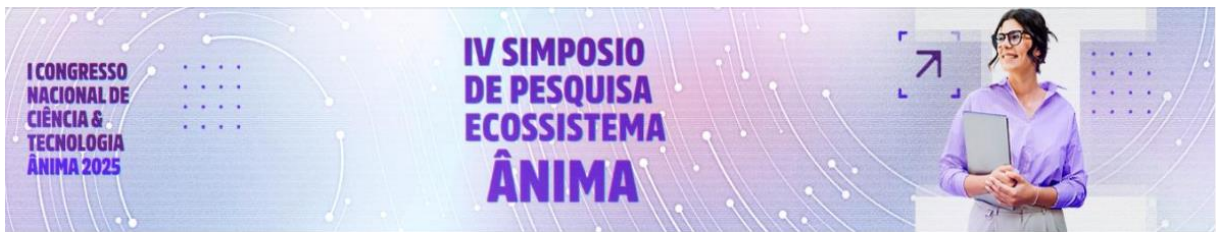
A revisão de literatura incluiu obras clássicas e contemporâneas sobre governança digital, exclusão tecnológica e desigualdade social, abrangendo autores nacionais e internacionais. A pesquisa documental envolveu a análise das principais legislações relacionadas à digitalização do Estado brasileiro, como as Leis nº 7.116/1983, 12.527/2011, 12.682/2012, 13.460/2017, além do Decreto nº 9.756/2019, que institui o portal Gov.br.

Os dados secundários foram obtidos junto a fontes oficiais — IBGE, PNAD Contínua, CETIC.br e Ministério da Gestão e Inovação em Serviços Públicos (MGI). Esses dados foram interpretados sob a ótica hermenêutica e interpretativa, buscando identificar correlações entre as variáveis de renda, escolaridade e uso de serviços digitais. O procedimento analítico adotado baseou-se na triangulação metodológica entre: (a) a literatura teórica sobre governança digital e inclusão social; (b) o marco jurídico-normativo da digitalização estatal; e (c) os dados empíricos relativos ao acesso e uso da internet no Brasil.

Essa triangulação permitiu compreender o fenômeno de maneira sistêmica, conforme a teoria da complexidade proposta por Morin (2005), integrando aspectos tecnológicos, sociais e culturais.

O percurso metodológico seguiu as seguintes etapas:





- I. **Identificação do problema de pesquisa** — compreender por que parcela significativa da população brasileira ainda não utiliza o **Gov.br**, mesmo diante da relevância e expansão da plataforma.
- II. **Levantamento teórico e documental** — consolidar fundamentos conceituais e jurídicos da transformação digital no Estado.
- III. **Análise dos dados secundários** — interpretar os indicadores de acesso digital, letramento tecnológico e exclusão informacional.
- IV. **Discussão integrada** — correlacionar os dados empíricos à literatura e às práticas de governo digital.

Tal abordagem buscou superar a mera descrição estatística, oferecendo uma análise contextualizada e interpretativa sobre os fatores que condicionam o uso do Gov.br no Brasil contemporâneo.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

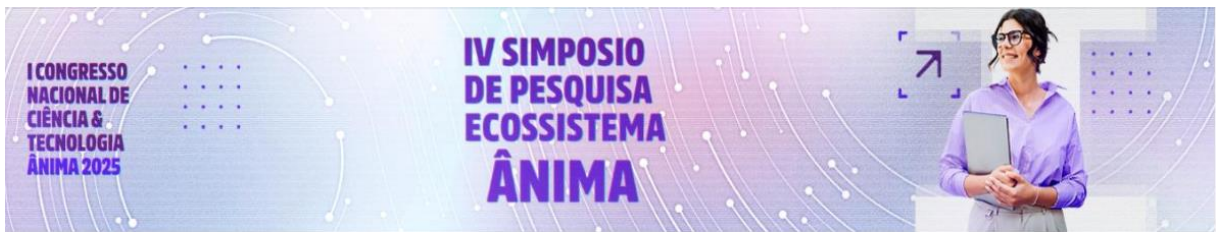
4.1 A abrangência do Gov.br e seus impactos

Desde sua criação, o Gov.br apresenta crescimento expressivo em número de usuários e em serviços ofertados. Dados do MGI (2025) indicam que o número de acessos à plataforma aumentou de 109,7 milhões em 2022 para 130,6 milhões em 2025, representando um crescimento acumulado de aproximadamente 68%.

Atualmente, cerca de 61,2% da população brasileira possui cadastro ativo na plataforma, enquanto 39,8% — aproximadamente 82,8 milhões de habitantes — ainda permanecem fora do sistema. Embora o aumento seja notável, a persistência de uma grande parcela da população sem acesso evidencia uma lacuna preocupante: a exclusão digital de quase dois quintos dos brasileiros.

Segundo estimativa do IBGE (2025), a população nacional alcançou 213,4 milhões de habitantes, com forte concentração urbana. Contudo, as regiões Norte e Nordeste ainda apresentam os menores índices de acesso à internet e à banda larga, impactando diretamente o uso e a eficácia do Gov.br. Tais disparidades regionais





refletem o desafio estrutural de garantir equidade tecnológica em um país de dimensões continentais.

4.2 Exclusão digital e desigualdades estruturais

Os dados do CETIC.br (2023) apontam que 84,1% dos domicílios urbanos e 73,8% dos domicílios rurais possuem acesso à internet. Entretanto, quando observada a distribuição por classe social, as disparidades tornam-se mais evidentes: nas classes A e B, o acesso é quase universal (98% e 97,7%, respectivamente), enquanto nas classes D e E o índice cai para 66,5%.

Essa discrepância ilustra o caráter excludente do desenvolvimento tecnológico quando não acompanhado por políticas de formação e redistribuição social. Além das limitações econômicas, há obstáculos de ordem cultural e cognitiva: aproximadamente 50,5% dos brasileiros declaram não saber utilizar adequadamente a internet, e 36,8% consideram o ambiente digital perigoso (Sorrentino, 2020).

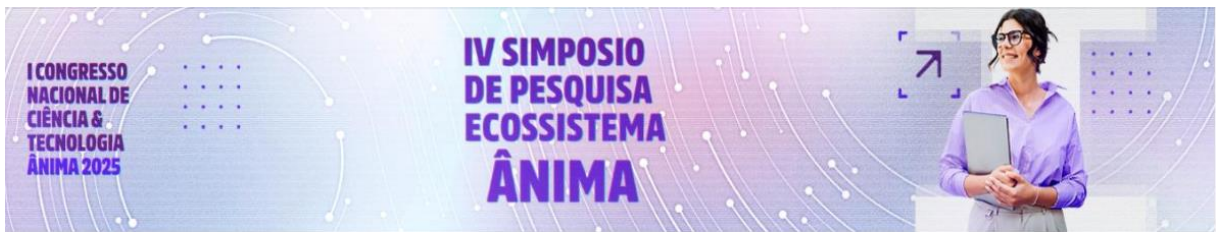
Essas percepções derivam tanto da ausência de capacitação tecnológica quanto de crenças populares enraizadas, que associam o uso de plataformas digitais a riscos de fraude, invasão de privacidade e manipulação política.

Tais crenças configuram o que Bourdieu (1986) denomina violência simbólica, pois a ausência de domínio sobre um determinado código cultural — neste caso, o digital — reforça a marginalização e a exclusão. Assim, o analfabetismo digital não deve ser visto apenas como limitação técnica, mas como desigualdade cognitiva e simbólica, que compromete o exercício da cidadania.

4.3 Cultura tecnológica e confiança institucional

A adesão às plataformas digitais do governo depende não apenas do acesso físico à tecnologia, mas também do nível de confiança do cidadão nas instituições públicas. Para Habermas (1984), a legitimidade democrática fundamenta-se na racionalidade comunicativa, que envolve transparência, reciprocidade e diálogo entre Estado e sociedade.





Quando essa confiança é fragilizada, o cidadão tende a resistir à adoção de novos meios digitais. No caso brasileiro, ainda há uma percepção difusa de insegurança digital e de distanciamento simbólico em relação ao Estado. A ausência de campanhas educativas robustas e de programas de letramento digital comunitário perpetua esse afastamento e impede o avanço da cidadania digital.

Por outro lado, o modelo centralizado e unificado da plataforma Gov.br oferece oportunidades inéditas de integração de serviços. A digitalização de processos como a transferência de veículos, o requerimento de benefícios previdenciários e a emissão de documentos oficiais demonstra que o Estado digital pode reduzir custos, tempo e burocracia. Contudo, tais benefícios só se concretizam se houver acesso universal e confiança pública nas ferramentas tecnológicas.

4.4 O risco dos novos “invisíveis digitais”

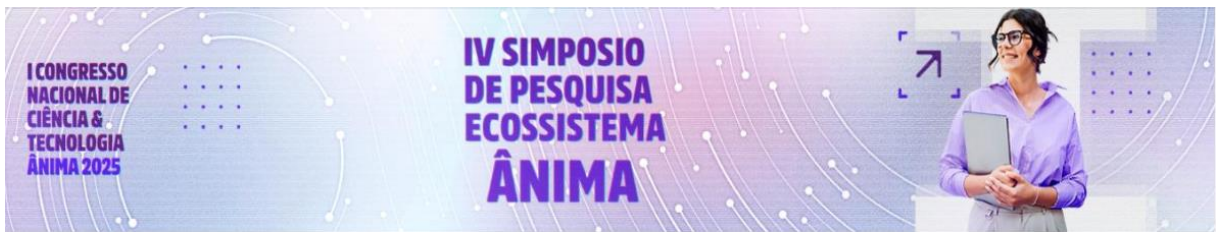
O avanço da digitalização estatal, quando não acompanhado de políticas de inclusão digital efetivas, pode gerar uma nova forma de exclusão social: os chamados “invisíveis digitais”. Trata-se de cidadãos que, por limitações econômicas, geográficas ou cognitivas, ficam à margem dos sistemas eletrônicos e, portanto, das políticas públicas digitalizadas.

Essa exclusão compromete o princípio constitucional da universalidade de acesso aos serviços públicos, produzindo uma nova camada de invisibilidade social. Conforme Morin (2005), todo processo de modernização carrega o risco da fragmentação se não for guiado por uma visão sistêmica e integradora.

Assim, a inclusão digital deve ser entendida como uma política transversal, articulando educação, cultura, infraestrutura e cidadania. Sem essa abordagem complexa, o Estado digital corre o risco de reproduzir no espaço virtual as mesmas assimetrias históricas do mundo físico, perpetuando a exclusão que busca combater.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS





A análise desenvolvida neste artigo permitiu compreender que o processo de transformação digital do Estado brasileiro, materializado na criação e expansão da plataforma Gov.br, constitui um marco relevante na modernização administrativa, na ampliação da transparência e na busca por eficiência na prestação de serviços públicos.

Contudo, observou-se que, paralelamente a esses avanços tecnológicos e institucionais, persistem desigualdades estruturais, barreiras culturais e déficits educacionais que dificultam o acesso pleno da população aos serviços digitais. Esses fatores revelam que a efetividade do Gov.br depende não apenas da infraestrutura tecnológica, mas também de um conjunto de políticas públicas que promovam inclusão social, letramento digital e confiança institucional.

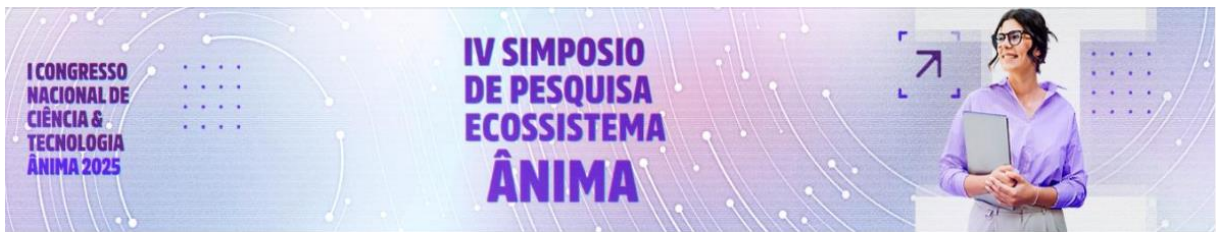
Os resultados evidenciaram que, embora mais da metade da população brasileira já utilize a plataforma, cerca de 40% dos cidadãos ainda permanecem fora do sistema. Essa exclusão não decorre apenas de limitações econômicas ou geográficas, mas também de crenças populares, desconfianças em relação à tecnologia e da ausência de programas consistentes de alfabetização digital. Tal cenário dá origem a uma nova categoria de exclusão — os “invisíveis digitais” —, cuja invisibilidade compromete o princípio de universalidade dos serviços públicos e ameaça a consolidação da cidadania digital.

Assim, o estudo reforça a necessidade de compreender a digitalização do Estado não apenas como uma iniciativa tecnológica, mas como uma política pública integrada, voltada à promoção da equidade e ao fortalecimento da cidadania. A inclusão digital deve ser concebida como eixo transversal das políticas de governo, articulando educação, cultura tecnológica, desenvolvimento regional e justiça social.

A principal contribuição deste trabalho consiste em evidenciar, de forma articulada, as interdependências entre governança digital, desigualdade social e cultura tecnológica. Ao tratar o Gov.br como um fenômeno sociotécnico, o artigo amplia o entendimento sobre as relações entre confiança, acesso e uso das plataformas digitais no contexto brasileiro.

Do ponto de vista metodológico, a combinação de análise documental, revisão bibliográfica e dados secundários oficiais permitiu construir um panorama sólido e





atualizado sobre o estágio atual da inclusão digital no Brasil. Ainda assim, reconhece-se a limitação deste estudo pela ausência de pesquisa de campo com recortes regionais e amostras representativas, que poderiam capturar as percepções subjetivas dos usuários sobre o Gov.br.

Recomenda-se, portanto, que futuras pesquisas explorem abordagens mistas (quantitativas e qualitativas), incluindo entrevistas e questionários que investiguem dimensões como confiança digital, letramento tecnológico e comportamento do usuário. Outras possibilidades de aprofundamento incluem comparações internacionais de políticas de governo digital, análises de impacto pós-pandemia e avaliações sobre a eficiência administrativa proporcionada pela plataforma.

Por fim, destaca-se que este artigo integra as atividades do Grupo de Estudos Gestão da Educação, Aprendizagem Organizacional e Inovação (GEDAI – UNIFACS), que tem como missão promover a produção científica interdisciplinar voltada ao desenvolvimento institucional, local e regional.

No âmbito do Programa de Pós-Graduação em Direito, Governança e Políticas Públicas, este trabalho contribui para o debate sobre os desafios da transformação digital no setor público brasileiro, reafirmando o compromisso com a inovação, a cidadania e a justiça social. Espera-se que as reflexões aqui apresentadas sirvam de subsídio para o aprimoramento das políticas públicas de inclusão digital, transformando o Gov.br em um instrumento efetivo de democratização tecnológica e fortalecimento da cidadania digital no Brasil.

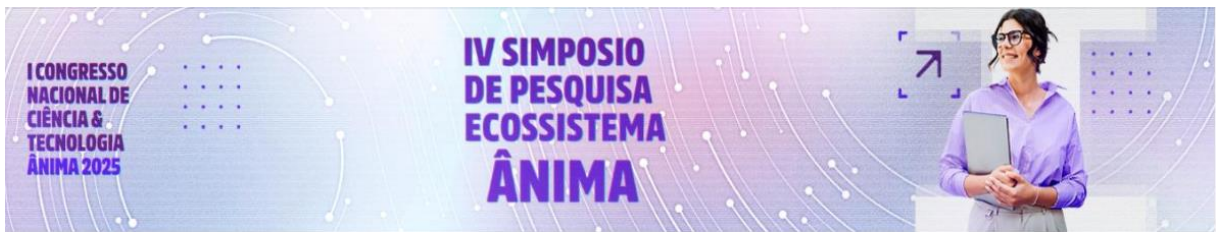
REFERÊNCIAS

BOURDIEU, Pierre. The forms of capital. In: RICHARDSON, J. (ed.). **Handbook of theory and research for the sociology of education**. New York: Greenwood Press, 1986.

BRASIL. **Lei nº 7.116**, de 29 de agosto de 1983. Assegura validade nacional às Carteiras de Identidade, regula sua expedição e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 30 ago. 1983. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l7116.htm. Acesso em: 17 out. 2025.

BRASIL. **Lei nº 12.527**, de 18 de novembro de 2011. Regula o acesso a informações previsto na Constituição Federal. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 18 nov. 2011.





Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm. Acesso em: 27 out. 2025.

BRASIL. **Lei nº 12.682**, de 9 de julho de 2012. Dispõe sobre a elaboração e o arquivamento de documentos em meios eletromagnéticos. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 10 jul. 2012. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/lei/l12682.htm. Acesso em: 17 out. 2025.

BRASIL. **Lei nº 13.460**, de 26 de junho de 2017. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 27 jun. 2017. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm. Acesso em: 20 ago. 2025.

BRASIL. **Decreto nº 9.756**, de 11 de abril de 2019. Institui o portal único Gov.br e dispõe sobre as regras de unificação dos serviços digitais do Governo Federal. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 12 abr. 2019. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2019/decreto/D9756.htm. Acesso em: 20 ago. 2025.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. 2. ed. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

CETIC.BR – Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da informação. **Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação no Brasil: TIC Domicílios 2023**. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2024. Disponível em: <https://cetic.br/pt/pesquisas/domicilios/>. Acesso em: 12 out. 2025.

FEENBERG, Andrew. **Between reason and experience: essays in technology and modernity**. Cambridge: MIT Press, 2010.

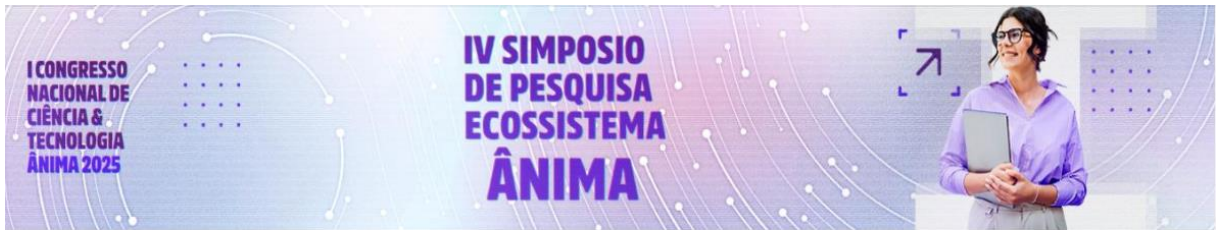
GONÇALVES, Maria Eduarda. **Direito da informação e sociedade da informação**. 2. ed. Coimbra: Almedina, 2013.

HABERMAS, Jürgen. **The theory of communicative action**. Boston: Beacon Press, 1984.

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua: Acesso à internet e à televisão e posse de telefone móvel celular para uso pessoal 2023**. Rio de Janeiro: IBGE, 2024. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/estatisticas/sociais/educacao/17270-pnad-continua.html>. Acesso em: 12 out. 2025.

LATOUR, Bruno. **Reassembling the social: an introduction to actor-network-theory**. Oxford: Oxford University Press, 2005.





MARGETTS, Helen. **Information technology in government**: Britain and America. London: Routledge, 2003.

MGI - Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos. **Relatório de transformação digital do Governo Federal**: 2024. Brasília, DF: MGI, 2024. Disponível em: <https://www.gov.br/gestao/pt-br>. Acesso em: 27 out. 2025.

MORIN, Edgar. **Introdução ao pensamento complexo**. 5. ed. Lisboa: Instituto Piaget, 2005.

OECD – Organization for Economic Cooperation and Development. **Digital Government Index**: 2020 Results. Paris: OECD Publishing, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.1787/4de9f5bb-en>. Acesso em: 27 out. 2025.

SORRENTINO, José. **Desigualdade digital e exclusão informacional no Brasil**: um olhar sociotécnico. São Paulo: Atlas, 2020.

