

DÉFICIT FUNCIONAL DOS SERVIÇOS DIGITAIS DO ESTADO FRENTE AO ACELARAMENTO DO PROCESSO VIRTUAL PÓS-PANDEMIA

Wrias de Melo Alves¹
Hélder Uzêda Castro²
Manoel Joaquim Fernandes de Barros³

RESUMO

O presente texto trata dos serviços digitais do Estado: As dificuldades de acesso da sociedade e o déficit funcional das plataformas frente às grandes demandas e ao acelaramento do processo virtual pós-pandemia. O objetivo proposto é descrever como a sociedade, mesmo tendo um considerável avanço do processo de evolução tecnológica, impulsionada pela pandemia de COVID-19, ainda enfrenta dificuldade de acesso, seja por problemas técnicos, seja por deficiência no acesso às tecnologias. A pesquisa realizada foi de caráter descritivo; o método, que forneceu as bases lógicas, foi o histórico. A coleta de dados e informações foi realizada por meio de pesquisas bibliográficas e documentais. Conclui-se que as tecnologias são fundamentais e estão em um rumo que não existirá retrocesso, contudo, se faz necessário desenvolver mecanismos para evitar a exclusão daqueles que não tem acesso, conhecimento ou, se tem acesso, esse é deficitário e resulta em um afastamento de rotinas cotidianas.

PALAVRAS-CHAVE: Serviços Digitais, Estado, Sociedade, Exclusão.

ABSTRACT

This text deals with the State's digital services: Society's access difficulties and the functional deficit of platforms in the face of great demands and the acceleration of the post-pandemic virtual process. The proposed objective is to describe how society, despite having made considerable progress in the process of technological evolution, driven by the COVID-19 pandemic, still faces access difficulties, whether due to technical problems or poor access to technologies. The research carried out was descriptive; the method, which provided the logical bases, was historical. Data and information collection was carried out through bibliographic and documentary research. It is concluded that technologies are fundamental and are on a path that will not be reversed, however, it is necessary to develop mechanisms to avoid the exclusion of those who do not have access, knowledge or, if they do have access, this is deficient and results in a departure from everyday routines.

KEYWORDS: Digital Services, State, Society, Exclusion.

¹ Mestrando do Curso de Direito, Governança e Políticas Públicas (PPGDGPP), da Universidade Salvador. E-mail: wriasalves@hotmail.com

² Professor do Curso de Direito, Governança e Políticas Públicas (PPGDGPP) e de Administração (PPGA), da Universidade Salvador. E-mail: helderuzeda@gmail.com

³ Professor do Curso de Administração (PPGA) e de Desenvolvimento Regional e Urbano do (PPDRU) da Universidade Salvador. E-mail: manoeljfb@gmail.com

1 INTRODUÇÃO

A delimitação do tema surgiu a partir da observação de como a sociedade enfrenta alguma dificuldade para utilizar as plataformas virtuais dos serviços governamentais, gerando uma exclusão aos que não possuem conhecimento ou dispõem de acesso precário às tecnologias.

Como é sabido, há muito tempo que o Estado vem implementando tecnologias na sua rotina, que vão desde a divulgação de informações, até a cobrança de impostos, atendimentos virtuais e plataformas de serviços, com o objetivo de desburocratizar as relações com o seu cliente, o cidadão, e melhorar a sua eficiência.

Porém, apesar de ser uma rota que teve a sua velocidade aumentada devido à Pandemia da COVID-19, onde a sociedade teve que praticar medidas de isolamento para evitar maior proliferação do vírus, não se pode deixar de observar que o fenômeno tecnológico deixa um rastro preocupante, a exclusão digital.

Apesar dos processos tecnológicos se tornarem cada vez mais acessíveis e estarem cada vez mais presente na vida da sociedade, ainda existe uma parcela significativa de indivíduos que se encontram à margem do processo evolutivo do mundo virtual ou utilizam as ferramentas digitais de uma forma bastante precária. Isto gera exclusão, uma vez que quase todos os serviços da sociedade estão praticamente em rede.

O objetivo deste artigo é demonstrar como, apesar de serem fundamentais para o avanço econômico, social, jurídico e governamental, o processo de digitalização do Estado pode gerar um grande número de excluídos, se não forem observadas as particularidades da sociedade em que a tecnologia está sendo inserida.

A metodologia de abordagem utilizada foi de caráter descritivo, auxiliada pelo método histórico, que forneceu as bases factuais, sociais e tecnológicas, além das técnicas de coleta de dados e informações por meio de pesquisas bibliográficas, em fontes impressas, além de fontes documentais e jornalísticas.

Este artigo está dividido em seis tópicos, incluindo a introdução acima. O segundo tópico descreve o histórico do desenvolvimento virtual do Estado brasileiro, demonstrando como a tecnologia fora inserida nos governos e como as leis buscaram aplicar cada vez mais a informatização. O terceiro tópico analisa a ação fulcral da Pandemia de COVID-19, que acelerou a implementação de tecnologias para o cotidiano, como reuniões virtuais e compras *on-line*, gerando uma nova tendência cotidiana no cenário social.

No quarto item do presente trabalho, será apresentado um caso que gerou grande repercussão e demonstrou uma exclusão digital, que foi o cadastramento dos ambulantes para trabalharem no carnaval de Salvador 2023. Ocorrendo em um formato totalmente virtual, a plataforma do Município não suportou o número de acessos, com constantes quedas, deixando pessoas em situação de desespero, por não conseguirem se cadastrar para trabalhar. No quinto item, é apontado algumas possibilidades que o Estado poderá utilizar para diminuir a desigualdade e exclusão do mundo digital, com políticas públicas e outras medidas.

Por fim, o trabalho realiza os apontamentos com as conclusões finais para demonstrar que o processo tecnológico deve sim existir e crescer cada vez mais, contudo, deve-se observar que os indivíduos à margem desse processo necessitam de um atendimento diferenciado, visando evitar sua exclusão digital.

2 O DESENVOLVIMENTO VIRTUAL NO ESTADO BRASILEIRO

Uma breve digressão histórica permite observar que as evoluções são constantes; igualmente, fundamentais ao desenvolvimento, não sendo diferente, “no universo informacional cria a necessidade permanente de atualização para acompanhar essas mudanças” (Kenski, 2010, p. 26). “Ciclos de evolução foram motivados para ou pelo surgimento de tecnologias, como, por exemplo, aquedutos em Roma, sistema de esgoto em Londres, motores a vapor ou elétricos, lâmpadas, rádio, automóvel e assim tantas outras que em seu tempo” (Reck; Hübner, 2021, p. 1078) tiveram como objetivo, suprir necessidade e desejos da sociedade.

As necessidades sociais são a propulsão do desenvolvimento, contudo, sem o Estado para intervir diretamente no processo de evolução, não seria possível “entrar num processo acelerado de modernização tecnológica capaz de mudar o destino das economias, do poder militar e do bem-estar social em poucos anos” (Castells, 2005, p.44).

Os primeiros mecanismos que dão início ao processo de desenvolvimento da virtualização do Estado são os computadores, que começam a serem implementados em meados dos anos 60 e 70, espalhando-se por todos os demais setores durante os anos 80 e 90 (Margetts, 2003).

Importante destacar que o processo do uso das tecnologias no Brasil, desde o período da década de 80/90, buscou aplicar legislações na medida em que se fazia necessário regulamentar os procedimentos virtuais. A primeira legislação que buscou uma uniformidade com relação a banco de dados e documentos, tendo um melhor controle e registros da população, foi a Lei nº 7.116/83.

Por intermédio do referido diploma, as carteiras de identidade emitidas pelos Estados, Distrito Federal e dos Territórios possuíam fé pública e validade em todo o território nacional. A lógica por trás dessa legislação é simples, com o controle do número de habitantes por meio de informações em banco de dados, teoricamente, seria mais célere a aplicação de qualquer medida e atividades pelos governos municipais, estaduais e federal.

Entendendo que somente ele Estado tinha por obrigação fiscalizar os cidadãos, mas que, também, necessitava ser fiscalizado e apresentar os custos e desenvolvimento das suas operações, foi promulgada a lei nº 12.527/2011.

Com a referida lei acima citada, os órgãos públicos estavam obrigados a prestar informações dos atos praticados, como custo com obras e pessoal, podendo ocorrer de maneira individual ou coletiva, sempre que fossem requisitados, exceto se as informações estivessem sob sigilo, nos ditames de legislação específica. Assim, o objetivo do Estado seria tornar as suas ações mais transparentes, demonstrando à sociedade que todos os procedimentos feitos possuíam lisura e regularidade.

Em continuidade ao arcabouço legislativo criado para o desenvolvimento do processo de virtualização dos serviços estatais, buscando cada vez mais a modernização, entra em cena a lei nº 12.682/2012, que determinou que todos os

documentos, públicos ou privados, poderiam ser armazenados em meio eletrônico, óptico ou equivalente, podendo o documento físico ser descartado, mantendo-se os históricos como forma de preservar a história.

Com isso, o Estado buscou reduzir custos com o armazenamento de papéis, assim como, gerou uma segurança para as informações contidas nesses documentos, uma vez que o meio tecnológico, teoricamente, confere uma maior proteção aos documentos, do que se estes estivessem, somente, no formato físico.

Além das legislações que permitiram uma modernização no governo, criou-se uma legislação para proteger os direitos dos usuários dos serviços públicos federais, a lei nº 13.460/2017, que dispõe que o usuário deverá ser tratado com todo o respeito, lhe sendo permitido fazer os requerimentos que lhes forem necessários e recorrer, quando for possível.

Buscando tornar o sistema governamental ainda mais tecnológico, o estado promulgou o Decreto nº 9.319/2018. Por meio do referido decreto, o Estado passa as suas ações administrativas e de políticas públicas, por exemplo, para o meio virtual, ou seja, busca a implementação do Estado digital, inserindo, além da estrutura e governança, os serviços aos cidadãos.

Com a implementação do estado digital, levando os serviços e suas atividades para as plataformas virtuais, no tocante à governança, surge, também, a criação do “gov.br”, por meio do Decreto nº 9.756/2019. Através do referido decreto, os canais digitais do governo seriam unificados em um único sítio, com o intuito de facilitar os serviços aos cidadãos.

Por exemplo, a transferência de veículo, que anteriormente era realizada por meio de assinaturas e autenticações em cartórios de notas, atualmente, pode ser realizada por meio da plataforma “gov.br”, na aba carteira digital.

Outro serviço, que pode ser realizado, é o requerimento de benefícios previdenciários, ou seja, ir até a agência física ou ligar para o 135 não são mais os únicos meios para requerer direitos. Como observado, ao longo dos anos, o Estado brasileiro promoveu uma série de medidas afim de tornar a governança e o acesso aos serviços cada vez mais virtuais.

É bem verdade que, mesmo com a difusão das novas tecnologias ocorrendo entre o período de 1970 a 1990, decorrentes de mudanças nos sistemas eletrônicos, que permitiu a reprodução em massa de informações e uma corrida para o desenvolvimento de novas tecnologias (Castells, 2002) e apesar da reforma administrativa na década de 90, já ter apresentado procedimentos evolutivos no Estado para o âmbito digital, os anos seguintes demonstraram um crescimento tímido da exploração desses recursos em benefício próprio e para os cidadão.

Os anos 2000 foram o período em que se observa um maior avanço nas legislações pertinentes a essa questão da virtualização estatal, conforme apontam Cristóvam, Saikali e Souza (2020, p.216):

Apenas para um breve inventário dos últimos 20 anos, cumpre pôr em relevo a disponibilização do Portal Governo Digital em 2000; a criação do Portal da Transparência em 2004; o Portal da Inclusão Digital, em 2006; a realização de pesquisas em TICs para Governo eletrônico; a Lei de Acesso à Informação, em

2011; o Marco Civil da Internet, de 2014; a instituição do Processo Nacional Eletrônico, pelo Decreto n. 8.539, de 8 de outubro de 2015; a política de Governança Digital na Administração Federal, com o Decreto n. 8.638, de 18 de janeiro de 2016; a criação do Sistema Nacional para a Transformação Digital, pelo Decreto n. 9.319, de 21 de março de 2018; e, mais recentemente, a inauguração do Portal Gov.br, pelo Decreto n. 9.756, de 11 de abril de 2019, unificando todos os canais digitais do Governo Federal.

Aires José Rover (2008, p. 1150) aponta que, além da relação com o cidadão, o governo eletrônico vai disponibilizar serviços com operações entre governos e fornecedores, suporte eletrônico para desenvolver e criar as políticas públicas e gerar a democracia eletrônica.

Contudo, apesar dos avanços tecnológicos, buscando-se a criação de um Estado cada vez mais tecnológico, desburocratizado e facilitador, é preciso analisar se a sociedade conseguiu acompanhar a evolução tecnológica proposta.

De acordo com os dados trazidos pelo Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílio (PNAD), ficou constatado que 46 milhões de brasileiros não possuem qualquer acesso à internet no Brasil, ou seja, uma em cada quatro pessoas (Sorrentino, 2020). O dado apontado pelo PNAD apresenta um retrato muito preocupante do cenário social brasileiro, sobre o indivíduo que não tem acesso às tecnologias que estão atreladas a internet.

E mesmo que este indivíduo possua acesso, “ser digitalmente incluído significa muito mais que enviar e receber *e-mails*, conectar-se às redes sociais ou baixar e assistir vídeos. É conseguir modificar todo um contexto social através da maximização do potencial das tecnologias de informação e comunicação” (Gonçalves, 2013, p.25).

Apesar das medidas do Estado possuírem uma formatação de inclusão, celeridade e desburocratização, se faz necessário analisar se uma parcela da sociedade não se encontra excluída dessa forma de interação, como ficou evidenciado durante o período pandêmico enfrentado pela sociedade, em nível mundial.

3 O ESTADO DE PANDEMIA E O CRESCIMENTO ACELERADO DO USO DAS TECNOLOGIAS

Durante o período da pandemia de COVID-19, em que a sociedade acabou ficando restrita aos seus lares para evitar o contágio, questões sociais e de acessibilidade se tornaram ainda mais gritantes, como apontam Pretto, Bonilla e Sena (2020, p. 2-3):

Em um país com uma enorme desigualdade social, como o Brasil, é necessário especificar que essa casa, para as classes média e alta, se constitui numa edificação com diversos cômodos, que permite arranjos para o desenvolvimento de atividades individuais e coletivas; já para as classes populares, a casa é, muitas vezes, um único cômodo, onde convivem muitas pessoas, de pequenos a idosos, o que torna praticamente impossível permanecer nesse espaço o dia todo, ou desenvolver qualquer tipo de atividade que exija o mínimo de concentração e dedicação,

como são geralmente aquelas ligadas à experiência educacional. No entanto, com esse enorme contingente juvenil sem aulas nas escolas, começam a surgir, aqui e em diversos países, soluções para que a educação continue, em casa, sob a responsabilidade dos grupos familiares. Portanto, as hashtags #fique-emcasa e #aescolacontinua têm significados absolutamente diferentes para uma ou outra realidade, uma ou outra classe social.

Se com os aspectos referentes aos espaços físicos de moradia ficou demonstrado, pelo apontamento dos autores, que as dificuldades são gritantes, não obstante, o acesso à tecnologia pode, também, ter sido deficitário.

Para uma melhor dimensão sobre o que fora tratado anteriormente, o cenário antes da pandemia, Souza e Guimarães (2020, p.285) relatam que:

Mesmo antes da pandemia, a imensa desigualdade no acesso à internet já era objeto de estudo de inúmeras pesquisas, como a TIC Domicílios, divulgada em 2019, e que já apontava que, apesar de 70% dos lares brasileiros, localizados em áreas urbanas, terem acesso à internet, ele apresentava grandes disparidades. A análise por classe social, por exemplo, revelou que, entre os mais ricos (classes A e B), 96,5% das casas têm sinal de internet; ao passo que nos patamares mais baixos da pirâmide (classes D e E), esse índice cai para 59%. Além disso, entre a população cuja renda familiar é inferior a 1 salário-mínimo, 78% das pessoas com acesso à internet usam exclusivamente o celular.

Da análise dos dados trazidos antes mesmo do início da pandemia, constata-se que a desigualdade de acesso à Internet é preocupante, assim como, o uso de tecnologias que podem ter acesso as plataformas digitais do governo.

Como dito, não basta só estar incluído e ser um número que relate aspectos positivos de uma política pública, é preciso que os inseridos na política de desenvolvimento consigam operar as tecnologias de forma plena.

No período da pandemia, diante da necessidade premente do uso das plataformas digitais, tanto públicas quanto privadas, notou-se que as desigualdades sociais e econômicas contribuíram para que as camadas mais carentes enfrentassem dificuldades ainda mais severas.

Em um mundo aonde tudo passou a ser feito por meio de *smartphones*, computadores, *tablets* e afins, aqueles que não possuíam sequer condições mínimas para exercer dignamente atividades básicas do cotidiano passaram a enfrentar mais um grande obstáculo a sua existência.

Segundo afirma Borges, Zanoni e Mayor (2022, p.95):

Como se não bastassem todas as regras de isolamento social instituídas desde o início da pandemia, o Programa do Auxílio Emergencial apresentou falhas na sua operacionalização. Inicialmente, porque, para ter o cadastro aprovado, o beneficiário precisava estar com seu CPF ativo e, por motivos diversos, muitas pessoas estavam com problemas em seus cadastros e muitas filas para regularização nas agências dos Correios foram formadas.

Com essa problemática diante da busca pelo auxílio emergencial, já é possível notar que a dificuldade de acesso à Internet e, também, o seu funcionamento instável são situações que podem gerar sério problema ao indivíduo, que

não tem acesso, não tem conhecimento e, pior, possui um único meio para requerer o serviço de que necessita, devido ao sistema tecnológico não ser tão confiável e estável como se espera.

Mesmo com todos os percalços enfrentados pela sociedade para se ter acesso aos programas governamentais e a tecnologias de caráter privado, durante o período de pandemia, o Estado não tem sem empenhado em melhorar ou, até mesmo, incluir o indivíduo que ainda se encontra à margem das plataformas virtuais.

Não obstante, é muito comum observar algumas atividades estatais que têm utilizado as ferramentas virtuais de maneira predominante, ou seja, o único mecanismo de acesso ao que é oferecido pelo Estado é a tecnologia, inexistindo, por exemplo, um atendimento presencial.

A seguir, será demonstrado caso em que o atendimento predominantemente virtual, por meio de aplicativo disponibilizado pelo Estado, gerou dificuldades e exclusões a benefícios/serviços às camadas mais pobres da população.

4 O CADASTRAMENTO DOS AMBULANTES PARA TRABALHAR NO CARNAVAL DE SALVADOR 2023

Como visto anteriormente, o uso do meio virtual, como forma de torna o acesso aos serviços do Estado e da iniciativa privada, se tornou uma tendência ao longo dos anos em que o processo tecnológico se acentuou e, com a pandemia de COVID-19, a velocidade com que o processo tecnológico foi implementado pegou a sociedade desprevenida, sobretudo, os indivíduos menos favorecidos.

Apesar da sociedade já não se encontrar mais em período de restrições de mobilidade, tendo as atividades rotineiras já reestabelecidas, é possível observar que os procedimentos virtuais, aplicados durante a pandemia, tornaram-se práticas do cotidiano social.

O *e-commerce* e as reuniões *on-line*, sem a necessidade de todos no mesmo espaço físico, são exemplos de como práticas anteriormente realizadas em uma menor escala se alastraram e tomaram conta do cotidiano das pessoas, devido, principalmente, à forma facilitadora com que esses procedimentos se apresentam.

Surfando na onda dessas transformações, o Estado, também, aproveitou para tornar a sua operacionalização menos burocrática e mais eficiente ao seu cliente, ou seja, incluindo mais o cidadão e oferecendo serviços, sem que este tenha que ir até uma repartição pública, acionar um funcionário, despender valores com autenticações, por exemplo, obedecer a uma fila, entre outras situações cotidianas.

Contudo, como já discutido em tópico anterior do presente artigo, não fora pensado que a sociedade, em um quantitativo considerável, enfrenta dificuldades de acesso à Internet, seja por não ter dispositivo de acesso, seja por questões econômicas ou questões educacionais.

Um exemplo dessa dificuldade de acesso, que demonstra a fragilidade da virtualização dos sistemas governamentais e gera uma segregação de indivíduos frente à tecnologia, foi o cadastramento dos ambulantes para o carnaval de Salvador 2023, promovido pela Secretaria Municipal de Ordem Pública (SEMOP).

Lançado com o objetivo de gerar maior segurança aos trabalhadores informais, o sistema informatizado da prefeitura de Salvador disponibilizava o cadastramento em formato exclusivamente digital, para quem desejasse trabalhar na festa momesca, devendo se inscrever entre o horário das 10 horas do dia 08 de fevereiro até as 10 horas do dia 09 de fevereiro de 2023.

Contudo, após uma instabilidade relatada por usuários e por uma descrença da sociedade para com a prestação do serviço digital, iniciou-se um protesto dos trabalhadores na busca da efetivação do cadastro daqueles que não conseguiram acesso ao sistema, conforme apontado por reportagem (Da Redação, 2023).

Devido à instabilidade, a Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia (SMIT), na época, emitiu uma nota informando que o motivo da queda no sistema se deu devido ao grande número de acessos, contudo, informou que a equipe estava trabalhando para normalizar o procedimento.

Porém, os usuários, novamente, informaram que o sistema, que teria previsão de retorno para as 14 horas do dia 08 de fevereiro de 2023, acabou tendo uma nova instabilidade, resultando na ausência de acesso e deixando os usuários cada vez mais apreensivos.

Em um depoimento de um dos usuários, é possível verificar que, mesmo tendo o auxílio de outras pessoas e tentando realizar o cadastro conforme o ordenamento do Município, não existiu êxito na empreitada:

“Estamos tentando desde cedo e até agora não conseguimos, mesmo tendo 10 pessoas também tentando me ajudar em casa”, contou a trabalhadora, que, mesmo sabendo que o cadastramento é *online*, preferiu ir para a porta da Semop. “Porque já sabíamos que [o *site*] não funcionaria. Como todos os anos é a mesma coisa e, no final, eles terminam fazendo presencialmente, cheguei cedo para garantir meu lugar” (Da Redação, 2023, s.p.).

Como observado dos relatos da população e do que fora apurado pela reportagem, apesar do ente estatal buscar otimizar e facilitar o cadastramento dos trabalhadores informais para o exercício de atividades laborais no carnaval de Salvador, o que se pode observar foi um desconhecimento da população, uma ferramenta tecnológica deficitária e uma exclusão das pessoas que não tiveram acesso ao cadastro, por ser uma formatação totalmente virtual.

Do caso disponibilizado pela reportagem e enfrentado pela população, observa-se que não se pode, tão somente, sem qualquer estudo ou análise da condição socioeconômica da sociedade, implementar um sistema tecnológico, sem verificar os seus impactos perante aqueles indivíduos.

Não se pode disponibilizar a tecnologia sem compreender ou constatar que o grupo alvo daquele sistema estará totalmente inserido naquela realidade e, caso não esteja, desenvolver mecanismos que sejam capazes de subtrair as dificuldades ou ausência de acesso desses indivíduos.

5 O DEBATE GLOBAL SOBRE COMO O ESTADO PODE ENFRENTAR O FOSSO DIGITAL

O acesso desigual à tecnologia digital pode resultar em uma divisão na sociedade, onde aqueles que têm acesso a tecnologias digitais desfrutam de

oportunidades econômicas e sociais, enquanto aqueles que estão excluídos enfrentam desvantagens significativas (Cawkell, 2001) Políticas e iniciativas que visem reduzir essa divisão devem garantir que o potencial das tecnologias digitais seja acessível a todos, promovendo a equidade e a inclusão na sociedade.

Rubino-Hallman (2002), analisando os desafios enfrentados pelos países latino-americanos na era da informação, enfatizou a necessidade do desenvolvimento de uma infraestrutura de informação, a garantia de acesso universal e o papel fundamental do conteúdo. Seu estudo destacou a importância das aplicações de e-governo como uma ferramenta para a reinvenção do governo, ressaltando a necessidade de os governos compreenderem o potencial das tecnologias de informação e comunicação (TIC) na reformulação do Estado, elaborando uma estratégia de e-governo que reflita escolhas específicas em relação à infraestrutura de informação e sua contribuição para os interesses nacionais, regionais e globais. Isso envolve a definição de políticas claras para as TIC, o apoio das autoridades políticas de alto escalão, a implementação de iniciativas de e-governo e a busca por maior transparência, responsabilidade e participação cidadã na governança democrática.

Os principais desafios e obstáculos enfrentados pelos países em desenvolvimento na implementação do e-governo são a falta de infraestrutura de TIC, escassez de recursos financeiros, problemas de capacitação e resistência à mudança, contribuindo para o insucesso de muitas iniciativas de e-governo nesses contextos. Neste contexto, Dada (2006) enfatiza a necessidade de uma abordagem mais holística, abordando não apenas as questões tecnológicas, mas também os fatores sociais, econômicos e políticos que afetam a adoção bem-sucedida do e-governo em países em desenvolvimento.

Investigando a influência do abismo digital no acesso e na utilização dos serviços de e-governo, Hall e Owens (2011) demonstraram que as disparidades no acesso à tecnologia digital podem limitar a capacidade das populações menos favorecidas de utilizar efetivamente os serviços governamentais *online*, agravando a exclusão digital. Desta forma, sublinham a importância de políticas públicas e estratégias de e-governo que levem em consideração o abismo digital e busquem mitigar essas disparidades para garantir a inclusão de todos os cidadãos no acesso aos serviços governamentais eletrônicos. A transparência na disponibilidade de informações sobre serviços governamentais e a confiança dos usuários nesses serviços são cruciais para a eficácia e aceitação das iniciativas de e-governo voltadas para pessoas economicamente desfavorecidas (Antony *et al.*, 2017), portanto, os governos devem considerar cuidadosamente esses fatores ao desenvolver e implementar serviços digitais para atender às necessidades da população de baixa renda.

As disparidades no acesso à tecnologia digital se acentuaram como a pandemia de COVID-19, expondo a divisão digital, mesmo em países desenvolvidos (Watts, 2020). As desigualdades no acesso à tecnologia impactaram o acesso a informações críticas, serviços de saúde e educação neste contexto. Isto denota a necessidade de ações governamentais e comunitárias em nível global, para reduzir a lacuna digital e garantir que todos os segmentos da sociedade possam se beneficiar da tecnologia digital, especialmente em tempos de crise de saúde pública. Como se pode perceber, trata-se de uma problemática percebida, em níveis distintos, desde nações desenvolvidas até as menos favorecidas. O caso brasileiro encontra-se incluído neste espectro.

6 CONCLUSÕES FINAIS

O processo evolutivo e tecnológico, que a sociedade vem enfrentando ao longo dos anos, tem possibilitado o avanço nos mais diversos setores. Desde a medicina, até os jogos eletrônicos, o processo digital está cada vez mais inserido no cotidiano das pessoas, sendo um processo contínuo e em constante movimento.

Quem já está habituado a essa realidade, consegue, em grande parte, estar atualizado e inserido nas inovações tecnológicas que são postas, tornando os procedimentos mais eficientes, as relações mais dinâmicas e o dia-dia cada vez mais ágil, parecendo, em certos momentos, que o tempo diminuiu.

Observando essa evolução e, também, necessitando de um dinamismo na sua atividade e relações, pois, sempre é colocado como burocrático, moroso, complicado e atrasado, o Estado buscou integrar suas funcionalidades ao mundo digital, a fim de, também, se tornar mais eficiente.

Isso pode ser observado com a maneira de se comunicar com a sociedade, a forma de divulgação dos seus gastos, as modalidades de contratação e, principalmente, como o Estado tem chegado ao seu principal cliente, que é o cidadão.

Hoje, na palma da mão, por exemplo, o Estado consegue atender a demandas, como, marcação de exames, declaração de imposto de renda, cálculo e pagamento de tributos, expedição de documentos e tudo o que for necessário e capaz de se adequar à realidade virtual.

Claro que a Pandemia, provocada pela COVID-19, trouxe o mundo digital para o cotidiano das pessoas, o que provocou uma aceleração no processo evolutivo da tecnologia e transformou o dia a dia da sociedade de uma maneira que já não se pode voltar atrás.

Mesmo observando que o processo de evolução virtual é avançado e que a sociedade necessita estar adequada e conectada, não se pode deixar de lado os indivíduos que estão à margem da tecnologia ou que utilizam a tecnologia de forma deficitária.

É necessário que o Estado realize a implantação de programas cada vez mais eficazes para erradicar a exclusão digital das pessoas, criando mecanismos alternativos para evitar que esses indivíduos sofram, com uma formatação social, econômica, educacional, política, entre outras, perdas e se tornem invisíveis.

Afinal, qualquer forma de exclusão, que torne o indivíduo invisível para os demais da sociedade, é uma mazela de grandes proporções, que necessita ser contida para que não ocorram situações como as que já se presenciaram na atualidade, como, moradores de rua, crescente número de pessoas que estão no mundo do crime, pessoas não alfabetizadas, entre outras situações degradantes.

REFERÊNCIAS

ANTONI, D *et al.* Critical factors of transparency and trust for evaluating e-government services for the poor. In: International Conference on Informatics and Computing, 2, **Anais...**, IEEE, p. 1-6, 2017.

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, Santo Ângelo, v. 17, n. 42, p. 89-105, mai./ago. 2022. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.20912/rdc.v17i42.764>. Acesso em: 01 de nov. 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] República Federativa do Brasil**, Poder Executivo, Brasília, DF, 22 mar. 2018, p. 2. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/decreto/D9319.htm. Acesso em: 01 de nov. 2023.

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 canais digitais do Governo federal. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Poder Executivo, Brasília, DF, 11 abr. 2019. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2019/decreto/d9756.htm. Acesso em: 01 de nov. 2023.

BRASIL. Lei Nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Poder Executivo, Brasília, DF, 18 nov. 2011, p. 1. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm. Acesso em: 01 de nov. 2023.

BRASIL. Lei Nº 12.682, de 09 de julho de 2012. Dispõe sobre a elaboração e o arquivamento de documentos em meios eletromagnéticos. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Poder Executivo, Brasília, DF, 10 jul. 2012, p. 1. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/lei/l12682.htm. Acesso em: 01 de nov. 2023.

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] República Federativa do Brasil**, Poder Executivo, Brasília, DF, 27 jun. 2017, p. 4. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm. Acesso em: 01 de nov. 2023.

BRASIL. Lei Nº 7.116, de 29 de agosto de 1983. Assegura validade nacional as Carteiras de Identidade regulam sua expedição e dá outras providências. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Poder Executivo, Brasília, DF, 30 ago. 1983, p. 15209. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/1980-1988/l7116.htm. Acesso em: 01 de nov. 2023.

CASTELLS, M. **A sociedade em rede – A era da informação**: economia, sociedade e cultura. 8 ed. rev. e ampl. Tradução: Roneide Venâncio Majer. São Paulo: Paz e Terra, 2005.

CAWKELL, T. Sociotechnology: the digital divide. **Journal of Information Science**, v. 27, n. 1, p. 55-60, 2001.

CRISTÓVAM, J. S. S.; SAIKALI, L. B.; SOUSA, T. P. Governo digital na implementação de serviços públicos para a concretização de direito sociais no Brasil. **Sequência: Estudos Jurídicos e Políticos**, v.41, n.84, p.209-242, 2020. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/sequencia/article/view/2177-7055.2020v43n84p209>. Acesso em: 01 de nov. 2023.

DADA, D. The failure of E-government in developing countries: A literature review. **The electronic journal of information systems in developing countries**, v. 26, n. 1, p. 1-10, 2006.

DA REDAÇÃO. Cadastramento de ambulantes para o carnaval é marcado por confusão e quedas no *site*. **Correio da Bahia**, Salvador, 13 abr. 2023. Disponível em: <https://www.correio24horas.com.br/salvador/cadastramento-de-ambulantes-para-o-carnaval-e-marcado-por-confusao-e-quedas-no-site-0223>. Acesso em: 01 de nov. 2023.

GONÇALVES, M. C. **Exclusão digital na era da inclusão digital**. 2013. 39f. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização em Gestão Estratégica da Informação) – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2013. Disponível em: https://repositorio.ufmg.br/bitstream/1843/BUBD-9E9EHC/1/mo-nografia_exclusao_di_gital_na_era_da_inclusao_digital_ufmg.pdf. Acesso em: 01 de nov. 2023.

HALL, T. E.; OWENS, J. The digital divide and e-government services. In: International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance, 5, **Anais...**, Association for Computing Machinery, New York, NY, USA, p. 37-44, 2011.

KENSKI, V. M. **Tecnologias e Ensino Presencial e a Distância**. 8a. ed. Campinas: SP, Papirus, 2010.

MARGETTS, H. Eléctronic Governmént: A Révolution in Public Administration? In: **Handbook of Public Administration**. United Kingdom: SAGE Publications Ltd, 2003. p. 366–376.

PRETTO, N. De L.; BONILLA, M. H. S.; SENA; I. P. F. de S. (Orgs.). **Educação em tempos de pandemia**: reflexões sobre as implicações do isolamento físico imposto pela COVID-19. Salvador: Edição do autor, 2020. Acesso em: 01 de nov. 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, p.1075-1096, 3º quadrimestre de 2021.

ROVER, A. J. Governo e democracia digitais: transição de um modelo hierárquico para um modelo emergente. In: Encontro Preparatório para o Congresso Anual do CONPEDI, 17, **Anais...**, Salvador: Fundação Boiteux, 2008. p. 1.145-1.164. Disponível em: http://www.publicadireito.com.br/conpedi/manaus/arquivos/anais/salvador/aires_j_rover.pdf. Acesso em: 01 de nov. 2023.

RUBINO-HALLMAN, S. E-government in Latin America and the Caribbean: Reinventing governance in the information age. In: Concurso de Ensayos y Monografías del CLAD sobre Reforma del Estado y Modernización de la Administración Pública, 16, **Anais...**, Caracas, 2002.

SORRENTINO, L. Y. **O Acesso digital à Justiça** - A imagem do Judiciário Brasileiro e a prestação jurisdicional nos novos tempos. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios, 2020. Disponível em: <https://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/campanhas-e-produtos/artigos-discursos-e-entrevistas/artigos/2020/o-acesso-2013-digital-2013-a-justica-a-imagem-do-judiciario-brasileiro-e-a-prestacao-jurisdicional-nos-novos-tempos>. Acesso em: 28 ago. 2022.

SOUZA, M. N.; GUIMARÃES, L. M. S. Vulnerabilidade social e exclusão digital em tempos de pandemia: Uma análise da desigualdade de acesso à internet na periferia de Curitiba. **Revista Interinstitucional Artes de Educar**, Rio de Janeiro, v. 6, n. 4, p. 279-296, 2020). Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/riae/article/view/55938> Acesso em: 01 de nov. 2023.

WATTS, G. COVID-19 and the digital divide in the UK. **The Lancet Digital Health**, v. 2, n. 8, p. e395-e396, 2020.