



**unifaema**

**CENTRO UNIVERSITÁRIO FAEMA – UNIFAEMA**

**MARIENY PEREIRA FARIA**

**A TECNOLOGIA COMO FATOR DE EXCLUSÃO NO MUNDO  
CONTEMPORÂNEO: A OBRIGATORIEDADE DO USO DE APLICATIVOS E  
INTERNET PARA ACESSAR SERVIÇOS E INFORMAÇÕES PÚBLICAS**

**ARIQUEMES-RO**

**2023**

**MARIENY PEREIRA FARIA**

**A TECNOLOGIA COMO FATOR DE EXCLUSÃO NO MUNDO  
CONTEMPORÂNEO: A OBRIGATORIEDADE DO USO DE APLICATIVOS E  
INTERNET PARA ACESSAR SERVIÇOS E INFORMAÇÕES PÚBLICAS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Bacharelado em Direito do Centro Universitário FAEMA (UNIFAEMA) como pré-requisito para obtenção do título de Bacharel em Direito.

Orientador(a): Prof. Everton Balbo dos Santos

**ARIQUEMES-RO**

**2023**

**FICHA CATALOGRÁFICA**  
**Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)**

F224t Faria, Marieny Pereira.

A tecnologia como fator de exclusão no mundo contemporâneo: a obrigatoriedade do uso de aplicativos e internet para acessar serviços e informações públicas. / Marieny Pereira Faria. Ariquemes, RO: Centro Universitário Faema – UNIFAEMA, 2023.

44 f.

Orientador: Prof. Ms. Everton Balbo dos Santos.

Trabalho de Conclusão de Curso – Bacharelado em Direito – Centro Universitário Faema – UNIFAEMA, Ariquemes/RO, 2023.

1. Exclusão Digital. 2. Tecnologias da Informação e Comunicação. 3. Globalização. 4. Acesso à Informação. I. Título. II. Santos, Everton Balbo dos.

CDD 340

**Bibliotecária Responsável**  
Herta Maria de Açucena do N. Soeiro  
CRB 1114/11

# MARIENY PEREIRA FARIA

## A TECNOLOGIA COMO FATOR DE EXCLUSÃO NO MUNDO CONTEMPORÂNEO: A OBRIGATORIEDADE DO USO DE APLICATIVOS E INTERNET PARA ACESSAR SERVIÇOS E INFORMAÇÕES PÚBLICAS

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso de Bacharelado e Direito do Centro Universitário FAEMA – UNIFAEMA como pré-requisito para obtenção do título de bacharel em Direito. Orientador (a): Prof. Everton Balbo dos Santos.

### BANCA EXAMINADORA

Assinado digitalmente por: Hudson Carlos Avancini Persch  
Razão: Sou Responsável pelo Documento  
Localização: UNIFAEMA - Ariquemes/RO  
O tempo: 01-12-2023 17:56:29

---

Prof. Me. Hudson Carlos Avancini Persch  
Centro Universitário Faema – UNIFAEMA

EVERTON BALBO DOS SANTOS:29107479808

Assinado digitalmente por EVERTON BALBO DOS SANTOS:29107479808  
DN: C=BR, CN=CPBrasil, OU=AC SOUTI/Mapa/AC, OU=SERV10000121,  
OU=Presencial, OU=Certificado PF A3, CN=EVERTON BALBO DOS SANTOS:  
29107479808  
Razão: Eu estou aprovando este documento  
Localização: Ariquemes, Rondônia  
Data: 2023.12.01 18:37:38-08'00"  
File: Reader/Verão: 10.1.3

---

Prof. Me. Everton Balbo dos Santos  
Centro Universitário Faema – UNIFAEMA



Documento assinado digitalmente  
CAMILA VALERA REIS HENRIQUE  
Data: 01/12/2023 15:22:37-0300  
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

---

Prof. Me. Camila Valera Reis Henrique  
Centro Universitário Faema – UNIFAEMA

**ARIQUEMES – RO**  
**2023**

*“Com profunda gratidão, dedico este trabalho a Deus. Devo a Ele todas as minhas realizações e tudo o que sou.”*

## **AGRADECIMENTOS**

Em primeiro lugar e sobre todas as coisas, agradeço ao meu Deus pela vida e por ter me resgatado com seu amor incondicional em todas as vezes que eu precisei.

Agradeço aos meus pais, Clewerson e Darcy, pilares da minha formação como ser humano, e que me apoiaram em todos os momentos difíceis da minha trajetória acadêmica. Agradeço ao meu irmão caçula, Abner, que sempre é um raio de luz e gentileza nesse mundo tão hostil, me ensinando com suas atitudes a ser mais paciente todos os dias.

Agradeço a todos os meus professores, que influenciaram na minha trajetória, e que investiram valiosas e incontáveis horas dedicadas à minha formação. Queridos professores Hudson, Paulo, Camila, Rubens, Fernando, Gabriela, Giane, Bruno, Robinson, Bispo, José Ney, Edna, Caroline, Nilvani, Pedro e tantos outros que ajudaram a moldar meu pensamento crítico e formação profissional, saibam que jamais serão esquecidos.

Agradeço ao meu orientador, Prof. Everton, por toda disponibilidade e auxílio na produção deste trabalho.

Agradeço aos meus colegas de turma, que fizeram com que esses últimos 5 anos fossem um período maravilhoso em minha vida.

Agradeço aos meus amigos e irmãos do Movimento Estudantil Universitário Cristão – MEUC, que foram minha base espiritual nessa faculdade, e me fortaleceram ao longo da caminhada.

. Por fim, honro o fechamento deste ciclo dedicando a minha monografia a todos os meus amigos, que compreenderam minha ausência e nunca deixaram de me apoiar na busca pelos meus sonhos.

## RESUMO

O presente artigo discute as transformações no acesso à informação e prestação de serviços públicos no mundo contemporâneo com a inclusão da tecnologia. Atualmente, a internet desempenha um papel fundamental na criação de novas fontes de conhecimento, permitindo acesso a vastos acervos de informações e serviços. O crescente acolhimento da tecnologia por parte de pessoas e organizações levou a administração pública a incluir os aparatos digitais em seus processos administrativos e na prestação de serviços à sociedade. Em que pese os benefícios advindos dessa iniciativa, o processo de evolução tecnológica sem a inserção de políticas públicas de inclusão digital resultou na marginalização de determinados grupos, que hoje sofrem com a exclusão digital. Dentre os excluídos digitalmente, estão os indivíduos que possuem dificuldades em se adaptar a rapidez das novas redes, como os idosos, e também aqueles que, devido às condições sociais e educacionais não conseguem acesso fácil aos aparatos tecnológicos. Além disso, a falta de acesso à internet é um desafio significativo, uma vez que milhões de brasileiros não têm acesso e não conseguem se conectar diariamente. A exclusão digital está intrinsecamente associada aos problemas sociais enfrentados pelo Brasil. Nesse prumo, o 5º, inciso XXXIII da CF/88 assegura o direito de acesso à informação a todo cidadão, portanto, a exclusão digital constitui um problema social, e também uma afronta ao texto constitucional. A partir das informações obtidas, foi constatada a essencialidade de garantir a acessibilidade às tecnologias e à infraestrutura digital necessária para a conexão à internet, por intermédio de políticas governamentais para garantir o acesso e oferecer treinamento para a utilização desses recursos, uma vez que a política de inclusão digital no Brasil ainda é deficitária. A metodologia se baseou na pesquisa e análise bibliográfica e estatística de dados disponibilizados pelos órgãos governamentais.

**Palavras-chave:** Exclusão digital; globalização; informação; tecnologia.

## ABSTRACT

This article discusses the transformations in access to information and provision of public services in the contemporary world with the inclusion of technology. Currently, the internet plays a key role in the creation of new sources of knowledge, allowing access to vast collections of information and services. The growing acceptance of technology by people and organizations has led the public administration to include digital devices in its administrative processes and in the provision of services to society. In spite of the benefits accruing from this initiative, The process of technological evolution without the insertion of public policies for digital inclusion has resulted in the marginalization of certain groups, who today suffer from the digital divide. Among the digitally excluded are individuals who have difficulties in adapting to the speed of the new networks, such as the elderly, and also those who, due to social and educational conditions, do not have easy access to technological devices. In addition, the lack of access to the internet is a significant challenge, since millions of Brazilians do not have access and are unable to connect on a daily basis. The digital divide is intrinsically associated with the social problems faced by Brazil. In this context, the 5th, item XXXIII of CF/88 guarantees the right of access to information to every citizen, therefore, the digital divide is a social problem, it is also an affront to the constitutional text. From the information obtained, it was found that it is essential to ensure accessibility to technologies and the digital infrastructure needed to connect to the internet, through government policies to ensure access and provide training for the use of these resources, since the digital inclusion policy in Brazil is still deficient. The methodology was based on research and bibliographic and statistical analysis of data made available by government agencies.

**Keywords:** Digital divide; globalization; information; technology.



## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - proporção da população residente no brasil por faixa etária.....	28
Figura 2 - taxa de analfabetismo no brasil .....	34

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>10</b>
<b>2 A INFORMAÇÃO E SUAS IMPLICAÇÕES .....</b>	<b>12</b>
2.1 CONCEITO DE INFORMAÇÃO E SUA RELEVÂNCIA NO MUNDO CONTEMPORÂNEO.....	12
2.2 A INFORMAÇÃO NA ERA DIGITAL: REDES E INTERNET .....	15
<b>3 A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PELO GOVERNO DE FORMA DIGITAL (E- GOV).....</b>	<b>18</b>
<b>4 O DIREITO FUNDAMENTAL DE ACESSO Á INFORMAÇÃO E SUA REGULAMENTAÇÃO NO ORDENAMENTO JURÍDICO.....</b>	<b>20</b>
<b>5 EXCLUSÃO DIGITAL: O USO DA TECNOLOGIA COMO MEIO EXCLUSIVO PARA ACESSAR INFORMAÇÕES .....</b>	<b>23</b>
5.1 EXCLUSÃO DIGITAL EM IDOSOS.....	27
5.2 EXCLUSÃO DIGITAL EM PESSOAS DE BAIXA RENDA E ANALFABETOS .....	30
<b>6 CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>37</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>39</b>

## 1 INTRODUÇÃO

A Constituição Federal de 1988 garante em seu art. 5º que todos são iguais perante lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade. No mesmo diploma leal também é destacado como um dos objetivos imperativos da República Federativa do Brasil a promoção do bem de todos, sem preconceitos de origem, raça, sexo, cor, idade e quaisquer outras formas de discriminação.

Consequente, desde a publicação da Carta Magna, a sociedade brasileira evoluiu e seguiu o padrão de globalização e transformação das relações interpessoais com a inclusão da tecnologia. Essas profundas modificações no cotidiano do brasileiro causadas pelos aparatos tecnológicos foram responsáveis por modificar radicalmente a percepção de sociedade das gerações anteriores para a geração atual.

Sendo assim, com a chegada da tecnologia, o seu uso passou a ser incentivado em todas as áreas para proporcionar maior rapidez na prestação de serviços e compartilhamento de informações, prova disso são os jornais e veículos de comunicação, que sempre utilizaram o papel para veicular as notícias e estão precisando se adequar à nova realidade, de modo que, jornais americanos como o *New York Times* e o *Wall Street Journal*, estão adaptando suas coberturas aos assuntos que mais interessam aos usuários que acessam e comentam suas respectivas versões eletrônicas, com isso, os serviços públicos seguiram esse mesmo caminho, tendo os diários oficiais e publicações do governo, sendo realizados hoje de forma virtual.

Portanto, é notório que a tecnologia passou a ser um aspecto irrevogável da modernidade, tanto que não demorou para que essa ferramenta fosse também adotada pelos órgãos públicos e governamentais com o objetivo de aprimorar o atendimento ao cidadão, de modo que, hoje já é possível emitir a carteira de trabalho e título de eleitor de forma virtual, bem como solicitar documentos e registrar boletim de ocorrência de forma online.

Em que pese os incontáveis benefícios advindos da tecnologia, algumas classes e grupos de nossa sociedade não se amoldaram às novas ferramentas que vem sendo implementadas, e por isso, se veem excluídos e impossibilitados de

acessar os serviços e informações públicas, conforme lhes é assegurado constitucionalmente.

Nesse contexto, a exclusão digital sofrida por esses grupos pode ser vista por diferentes ângulos, tanto pelo fato de não ter um computador, ou por não saber ler e escrever ou ainda por falta de um conhecimento mínimo para manipular a tecnologia com a qual convive-se no dia-a-dia. Neste trabalho, para melhor análise do tema serão levados em consideração a impossibilidade de acessar as redes pelo desabono financeiro oriundo da classe social, bem como o desconhecimento de como utilizá-la como reflexo do analfabetismo ou idade avançada.

Analogamente, serão analisados os efeitos excludentes direcionados a esses grupos sociais determinados, decorrente da imposição obrigatória do uso da tecnologia ante o direito constitucional que todos os cidadãos possuem de ter acesso a serviços e informações de forma igualitária, sem discriminação.

Como metodologia basilar, será utilizada a pesquisa bibliográfica para o entendimento acerca do tema pesquisado, uma vez que propicia o contato direto com conceitos, definições, propiciando ao pesquisador se tornar crítico diante dos argumentos teóricos

Logo, a revisão bibliográfica dentro de um determinado objeto de pesquisa surge com o objetivo de promover a aprendizagem sobre um determinado assunto (conteúdo), além de contribuir nos procedimentos e técnicas que os pesquisadores podem utilizar, e ainda oferecer subsídios para a redação da introdução e revisão da literatura e redação da discussão do trabalho científico.

A pesquisa bibliográfica busca a resolução de um problema (hipótese) por meio de referenciais teóricos publicados, analisando e discutindo as várias contribuições científicas. Esse tipo de pesquisa trará subsídios para o conhecimento sobre o que foi pesquisado, como e sob que enfoque e/ou perspectivas foi tratado o assunto apresentado na literatura científica.

## 2 A INFORMAÇÃO E SUAS IMPLICAÇÕES

### 2.1 CONCEITO DE INFORMAÇÃO E SUA RELEVÂNCIA NO MUNDO CONTEMPORÂNEO

Em um mundo contemporâneo pós-globalização, o acesso à informação não depende mais de uma única fonte de notícias diárias, como jornais impressos e programas informativos, como ocorria nas gerações passadas. O indivíduo passou a ter acesso instantâneo ao compartilhamento de dados e notícias na palma de suas mãos, por meio da internet e redes sociais.

Igualmente, na atual conjuntura, a informação passou a ser um instrumento indispensável nas relações sociais, de modo que, a comunicação entre as pessoas passou a ser majoritariamente intermediada por meios eletrônicos de compartilhamento digital. Para Ventura e Araújo, o conceito de informação não pode ser reduzido a uma concepção simplista do termo:

Informação não é, na verdade, um conceito único, singular, mas, sim, uma série de conceitos conectados por relações complexas. Para definir informação, é necessário primeiramente analisar o amplo espectro de definições em que a informação pode se inserir. (ARAÚJO, 1995, p. 4 apud VENTURA, 2015, p. 22.).

Sob a ótica da analogia, é possível considerar que a informação, é semelhante ao alimento para o ser humano, pois assim como a falta de alimento causa fome, a falta de informação resulta na ausência de conhecimento (KOBASHI; TÁLAMO, 2003).

Nesse contexto, as autoras refletem que, ao contrário dos bens materiais, a informação é um recurso simbólico, pois é criada, organizada e transmitida através da linguagem. E, ao contrário dos bens materiais, o uso da informação não a esgota.

Doravante, o direito de acessar informações ultrapassa as barreiras das garantias individuais, devido a sua enorme relevância para o desenvolvimento de uma nação. Isto porque, a informação passa a ser também um objeto plural, pois para que o cidadão possa formar livremente suas opiniões e participar de modo responsável nos assuntos da vida pública (MOLINARO; SARLET, 2014).

Desse modo, a difusão de ideias e informações sempre desempenhou um papel essencial na preservação ou na transformação do poder na sociedade. Por isso, o acesso à informação deixa de ser entendido como uma mera vantagem, e

passa a ser um indicador de cidadania, visto que caracteriza um direito de todo cidadão, independentemente de classe social.

Para Capurro e Hjørland (2007) a concepção contemporânea de informação, não se limita apenas à ideia de mensagens e seus portadores, mas engloba uma visão atualizada do conhecimento empírico que é compartilhado por uma comunidade científica. Já para Kobashi e Tálamo (2003) a informação é um dos pilares essenciais para tornar compreensíveis tanto os processos naturais quanto os culturais.

Segundo Ventura (2015), um conjunto de informações após ser interpretado e adquirir sentido, gera uma mudança no estado de conhecimento do sujeito social, sendo utilizado para resolver determinado problema ou informar sobre alguma situação:

Ao adotar essa perspectiva de entendimento, admite-se que a informação seja uma importante ferramenta para transformação da sociedade, capaz de subsidiar mudanças de contexto político, cultural, social e econômico, ao oferecer elementos para mudanças individuais e coletivas. (VENTURA, 2015, p. 22)

Por essa razão, entende-se que aquele que não for capaz de manusear e analisar informações ficará afastado do processo de geração de conhecimento, tornando-se alheio a evolução cultural. Nesse enfoque, Kohn e Moraes enfatizam que a informação não é transmitida de forma desprovida de significado, mas sim com um objetivo claro do que se deseja alcançar:

A informação é a transmissão de mensagens que possuem um significado comum entre o emissor (quem produz a mensagem) e um sujeito (quem recebe a mensagem), por meio de um suporte tecnológico que faz a mediação dessa mensagem. Toda informação é dotada de consciência, objetivo e finalidade ao ser transmitida do emissor para o interlocutor. (KOHN; MORAES, 2007, p. 2).

Doravante, o acesso à informação ultrapassa as barreiras das garantias individuais, em que pese a sua enorme relevância para o desenvolvimento de uma nação, já que o acesso às informações em poder do Estado e os mecanismos de controle democrático são elementos essenciais à participação cidadã nos negócios públicos *na res publica* (MOLINARO; SARLET, 2014).

Nesse sentido, Medeiros, Magalhães e Pereira (2014) ensinam que a transparência no acesso às informações auxilia a promover a confiança da população no governo e viabiliza sua prestação de contas, funcionando assim, como um parâmetro poderoso no combate à corrupção e outras formas de

irregularidades públicas. A título de exemplo, Falcão menciona o uso da ferramenta tecnológica do portal de transparência, como um meio para o indivíduo acessar informações:

Um exemplo de e-gov no Brasil é a plataforma do Portal da Transparência, criado pelo Ministério da Transparência e pela Controladoria Geral da União no ano de 2004. No Portal da Transparência do governo federal, um site de acesso livre, o cidadão pode obter informações acerca do uso do dinheiro público e ainda pode ter acesso a informações sobre assuntos relacionados à gestão pública. Tal portal permite o controle social, uma vez que disponibiliza dados sobre o orçamento anual, as receitas e despesas públicas, benefícios aos cidadãos, programas e ações orçamentárias, emendas parlamentares, além de informações sobre licitações, contratos e convênios (FALCÃO, 2022, p. 6)

Consoante ao autor, dentro do âmbito científico a informação é um instrumento que possibilita a criação, recriação e o acesso ao conhecimento em relação a um tópico específico ou a uma área de interesse pessoal ou de pesquisa. Já as fontes de informações são conjuntos de registros acumulados ao longo da vida do ser humano, contribuindo para uma expansão de sua compreensão acerca do mundo circundante e dos elementos que o envolvem. Portanto, as fontes de informações desempenham um papel crucial na capacidade de criar ou aprimorar a compreensão do indivíduo.

Na concepção de Araújo e Fachin, as fontes de informação podem ser divididas em: fontes de lazer, de conhecimento e de aprendizado, de modo que, o aspecto mais significativo de uma fonte de informação está em saber utilizá-la de acordo com a necessidade do indivíduo:

[...] As de lazer seriam aquelas que possibilitam viajar pelo mundo da literatura, ficção, turismo e outras. De conhecimento são as que permitem desenvolver habilidades construtivas ao longo da vida de um indivíduo, e, aprimorar os aspectos cognitivos de cada um. No tocante à aprendizagem essas fontes são aquelas que permitem ampliar o universo do conhecer humano e vivenciar o desconhecido, incluindo aqui o aprendizado científico, o popular, filosófico e o religioso, um complementando o outro.(ARAUJO; FACHIN, 2015, p.83)

O acesso às fontes de informação pode ocorrer por intermédio de diferentes atalhos, ao longo se sua evolução essas ferramentas evoluíram do suporte físico para o formato digital. Segundo Blatmann (2015) apud Araújo e Fachin (2015), existem três tipos de fontes de informação, as primárias, secundárias e terciárias:

As fontes primárias são aquelas pertinentes ao produto de informação elaborado pelo autor, por exemplo, artigos, livros, relatórios científicos, patentes, dissertações, teses. Diferencia-se de fontes secundárias que revelam a participação de um segundo autor, produtor como no caso das bibliografias, os dicionários e as enciclopédias, as publicações ou periódicos de indexação e resumos, os artigos de revisão, catálogos, entre outros.

Enquanto as fontes terciárias podem ser mencionadas como as bibliografias de bibliografias, os catálogos de catálogos de bibliotecas, diretórios, entre outros. (BLATMANN, 2015, s.n apud ARAÚJO; FACHIN, 2015, p. 84).

No entendimento de Kohn e Moraes (2007) a invenção da prensa gráfica por Gutenberg em torno de 1450 representou um marco fundamental na disseminação de informações, notadamente no campo das comunicações, pois permitiu a difusão de conhecimento para um público mais amplo.

Dando continuidade ao processo de evolução da comunicação, no ano de 1940 foi criado o telégrafo, que posteriormente seria um meio muito utilizado para transmitir informações em zona de guerra. Em seguida, nas décadas de 1940 a 1950 a comunicação passou por outro avanço muito significativo: o desenvolvimento da televisão.

Ao analisar como “o computador pessoal passa a ser determinante para que a tecnologia chegue ao ponto de estar, atualmente, totalmente entranhada em nosso cotidiano”, Kohn e Moraes (2007, p. 4) refletem acerca da transformação significativa que a tecnologia e os dispositivos pessoais tiveram na sociedade, moldando a forma de viver, trabalhar e se relacionar no mundo moderno.

No contexto do avanço tecnológico e da disseminação de informações, as redes emergem como protagonistas fundamentais na era da informação impulsionada pela globalização. Neste cenário, a Internet desempenhou um papel central na transição para uma nova forma de sociedade - a sociedade em rede.

## **2.2 A INFORMAÇÃO NA ERA DIGITAL: REDES E INTERNET**

Atualmente, a sociedade utiliza – se de meios técnicos para transmitir formas simbólicas, fundamentando a vida social de seus cidadãos nos aspectos da produção, armazenamento e circulação da informação e do conteúdo simbólico. Na concepção de Almeida et al (2005) A internet desempenha um papel de extrema importância na criação de novas fontes de conhecimento, uma vez que oferece acesso a vastos acervos de informações, e isso faz parte da construção da visão social do indivíduo, já que “a informação é elemento constitutivo fundamental do processo de conhecer o mundo” (KOBASHI; TÁLAMO, 2003, p. 16)

Nesse prumo, a globalização e a revolução tecnológica transformaram de forma irreversível a forma como recebemos e compartilhamos as informações, para Kohn e Moraes estamos imersos em uma sociedade em que a interação entre as



pessoas não requer necessariamente a presença física para que possa haver a interação entre pessoas:

Ao longo do tempo, a informação deixou ser um processo local para se apresentar em âmbito global. Reconfigurou o tempo e o espaço, acelerando as práticas e encurtando as distâncias. Tornou possível um novo tipo de sociabilidade, na qual a presença física já não é essencial para que haja uma relação, sendo possível interagir com quem quiser, a hora que quiser e ser participativo dentro da sociedade por meio de um espaço virtual (KOHN; MORAES, 2007, p. 4).

Segundo Bernardes (2010), com a disseminação e o avanço dos serviços de telecomunicações, as informações que antes eram transmitidas em formato analógico migraram para o meio digital. Isso chegou ao ponto de, na década de 1990, viabilizar o acesso público à internet, anteriormente restrito a entidades militares ou governamentais.

Nessa concepção, leitores, ouvintes e telespectadores são tradicionalmente receptores de informação com fluxo unilateral, já os usuários da internet não apenas consomem informações, mas também as produzem e as compartilham, tornando o fluxo de informações bilateral, isso cria uma dinâmica mais participativa e colaborativa na disseminação do conhecimento e na comunicação, com os usuários desempenhando um papel ativo na formação e distribuição das informações.

O indivíduo busca meios de suporte para transmitir suas ideias, formando assim, seu círculo social nos aspectos de produção, armazenamento e compartilhamento de informações. Ao longo dos séculos esses meios de suporte variaram e evoluíram. Atualmente, “a era digital está alterando os modelos de busca, acesso, apropriação e uso da informação e a produção de conhecimento” (PALETTA, 2018, p. 154).

Por isso, no mundo contemporâneo a internet se consolida como um mecanismo de propagação de informação com um alcance nunca antes imaginado, com institutos intrinsecamente ligados.

Antes de existir meios de escrita, as informações eram transmitidas de geração em geração, pela tradição de histórias contadas nos grupos. Os estágios da evolução da comunicação humana deram origem a diversas formas de cultura. Podemos identificar essas etapas como a sociedade oral, a escrita, a imprensa e a era digital (BARRETO, 2005).

Com a implementação da tecnologia o compartilhamento de informações sofreu mudanças notórias, nesse sentido, Paletta (2018) ensina:

A informação ocupa papel central na agenda da sociedade moderna envolvendo todos os seus atores: pesquisadores, cientistas, especialistas, organizações, gestores, indivíduos. Observamos que o uso das tecnologias da informação e comunicações democratizou o acesso à informação ao mesmo tempo que potencializou a sua comunicação no universo digital (PALETTA, 2018, p. 159).

Nesse processo, as redes sociais perfazem um papel relevante na transformação digital, com uma base de usuários ativos que se aproxima de quase um terço da população global, as mídias sociais são empregadas para diversos fins, abrangendo desde interação social, entretenimento e promoções de produtos até estratégias de marketing digital (PALETTA, 2018).

Outrossim, de acordo com Santos (2021), a internet não conecta apenas as pessoas, mas também oferece oportunidades de aprendizado diversificado e envolvente, demonstrando como as tecnologias digitais têm evoluído para se tornarem recursos educacionais valiosos:

O uso da tecnologia pode hoje permitir uma personalização do ensino jamais vista antes, ferramentas como o Google Sala de Aula possibilitam de forma gratuita que estudantes e professores, em diferentes locais, possam discutir e compartilhar experiências, e instituições bem engajadas já fazem uso de plataformas munidas de inteligência artificial, por vezes capazes de identificar as melhores metodologias a serem aplicadas para cada tipo de aluno (SANTOS, 2021, p. 125).

Para Batista (2018), existem três componentes que, juntos, formam o alicerce do governo digital, permitindo uma relação mais eficaz entre o governo e a sociedade, e uma delas é promover a transparência de informações, melhorando a interação e a prestação de serviços governamentais:

Com base nos trabalhos dos autores supracitados, poder-se-ia conceituar o e-gov a partir de três principais vertentes: i) informação voltada ao governo aberto; ii) serviços públicos on-line/digitais; e, iii) participação social. Essas vertentes seriam os pilares que sustentariam a relação entre governo e sociedade, no que tange os aspectos de interação com o cidadão (BATISTA, 2018, p. 32)

Nessa celeuma, o desempenho essencial do Estado é de importância crítica para buscar genuinamente superar essa situação de exclusão no que diz respeito ao conhecimento. Na visão de Junior (2006) países como o Brasil continuam a apresentar um nível específico de dependência em termos de conhecimento, progresso e, sobretudo, uma capacidade de controle de tecnologias, quando comparado com nações mais avançadas.

### 3 A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PELO GOVERNO DE FORMA DIGITAL (E-GOV)

De acordo com Falcão (2022), o termo "governo eletrônico" descreve a incorporação de ferramentas de Tecnologia da Informação e Comunicação (TICs) pelas entidades que compõem a Administração Pública, à medida que realizam suas atividades e funções. Quanto à definição, o governo eletrônico (e-gov) ainda não é um conceito estabelecido e completamente amadurecido no âmbito governamental (BATISTA, 2018).

Desse modo, de acordo como entendimento do autor depreende-se que o governo eletrônico foi a forma que a administração pública utilizou perante a necessidade premente de se atualizar, visto que é diretamente encarregada de fornecer bens e oferecer serviços públicos.

Ao analisar o surgimento do e-Gov no Brasil, Przeybilovicz, Cunha e Coelho (2015) lecionam que o campo do governo eletrônico (eGov) emergiu no final da década de 1990, impulsionado pelo avanço da Internet e pela adoção das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) como catalisadores de um novo paradigma na gestão pública. Desde então, tem surgido um notável aumento em sua abrangência e substância:

No Brasil, o termo e-Gov foi associado, nos anos 90, a movimentos de reforma do Estado e à expansão da oferta de serviços públicos ao cidadão, por meio do uso de TIC, em particular pela Internet. Entre as causas para a adoção de TIC de forma intensiva por governos em seus processos internos e nos serviços públicos prestados à sociedade estão: o aumento do uso de TIC pelos cidadãos, empresas privadas e organizações não governamentais; a substituição da informação baseada em papel por mídias eletrônicas e serviços online e; o avanço da infraestrutura pública de TIC. A modernização dos serviços públicos e esse uso intensivo trouxeram desdobramentos nas políticas públicas e iniciativas concretas, explicitadas nos programas e projetos de governo, que requerem o uso de tecnologia (PRZEYBILOVICZ; CUNHA; COELHO, 2015, p. 8)

Portanto, as Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) emergem novos padrões de interação entre as autoridades governamentais e a comunidade. No que tange a prestação de serviços de forma eletrônica, isso “abarca os portais na Internet, call centers e outros meios eletrônicos disponibilizados pelo Estado para o atendimento ao cidadão” Przeybilovicz, Cunha e Coelho (2015, p. 9).

Segundo Mantovane (2012) apud Batista (2018), a origem do governo (e-gov) ocorreu na segunda metade da década de 1990, em meio a disseminação da

internet e a ampliação de comércio eletrônico (também conhecido como e-commerce). Dessa forma, a prestação de serviços de forma digital surgiu como uma estratégia para reduzir a complexidade das tarefas promover serviços de maneira mais rápida e eficiente.

No Brasil, com o objetivo de analisar e propor políticas interação entre a administração pública e sociedade de forma eletrônica, o posteriormente denominado Grupo de Trabalho em Tecnologia da Informação (GTTI), criado pelo Decreto presidencial de 3 de abril de 2000, foi o responsável por apresentar a proposta de implementação de governo digital, pautado em três objetivos de atuação: universalização de serviços, governo ao alcance de todos e infraestrutura avançada (BATISTA, 2018)

Outrossim, de acordo com Batista, com as medidas governamentais adotadas, o processo de implementação de novas tecnologias na prestação de serviços para a sociedade se desenvolveu notoriamente:

Neste período, também foi criado o Rede do Governo ou Rede Br@sil.gov, baseado na elaboração e implantação de um projeto piloto para um portal único de multisserviços do governo federal, referência para o futuro programa de governo eletrônico. No início, foram implantados cerca de 1.350 serviços e 11 mil tipos de informações. Ao final de 2002, o portal já abrangia cerca de 1.700 serviços, e aproximadamente 22 mil links de acesso direto a serviços e informações de outros websites governamentais (Diniz et al., 2009). Este documento deu início a fase de formulação da política do e-gov no Brasil (Mantovane, 2012) (BATISTA, 2018, p. 120)

É notório que, em sua estratégia, o governo eletrônico (e-gov) buscou aprimorar os procedimentos operacionais governamentais, tornar informações públicas acessíveis para promover a transparência na administração, ampliar os serviços públicos disponíveis na internet e facilitar a participação democrática por meio de instrumentos de envolvimento cidadão. Segundo dados disponibilizados pelo Ministério da economia, o sistema e-gov disponibiliza cerca de 4 mil serviços públicos digitais para o cidadão (GOV.BR, 2022).

Contudo, ao passo em que essa evolução ocorre, compreende-se que o governo tem a responsabilidade de garantir a acessibilidade às tecnologias e à infraestrutura digital necessárias para a conexão à internet, por isso, é essencial que, na medida em que são implementados sistemas de prestação de serviços governamentais online, também sejam acionadas políticas governamentais que garantam acesso à internet e treinamento para a utilização desses recursos (DE MOURA et al, 2020).

Nesse contexto, Batista salienta que, no Brasil a política de inclusão digital ainda é extremamente deficitária, e que há um longo caminho a ser percorrido para solução desse dilema:

Nessa perspectiva analítica da Política de e-gov no Brasil, observou-se que o cenário atual apresenta poucos avanços sobre a meta principal da política no âmbito de sua formulação: o acesso universal à internet. Para Gil-Garcia e Lanza (2016), passados 15 anos da formulação do e-gov, o enfoque inicial de inclusão digital ainda permanece na agenda e nas diretrizes atuais, e o país não conseguiu vencer a barreira da exclusão digital, após anos com esforços centralizados em conectividade (BATISTA, 2017, p.129)

A fim de estabelecer uma estratégia de governo eletrônico (egov) em sintonia com políticas de combate à exclusão digital, é imperativo considerar a complementaridade desses fenômenos sociais, por isso é vital que tais políticas abranjam de maneira mais ampla questões que envolvem a acessibilidade, educação e identificação das necessidades individuais dos utilizadores (FALCÃO, 2015).

Isto posto, embora a tecnologia acelere e estabeleça conexões entre as pessoas, também origina um novo tipo de disparidade social, impactando aqueles que não possuem acesso ou competência para utilizá-la. Nesse cenário, fica evidente que é de responsabilidade do governo garantir a acessibilidade às tecnologias e à infraestrutura digital que possibilitam a conexão à internet.

#### **4 O DIREITO FUNDAMENTAL DE ACESSO À INFORMAÇÃO E SUA REGULAMENTAÇÃO NO ORDENAMENTO JURÍDICO**

O acesso à informação caracteriza um direito fundamental, assegurado no art. 5º, inciso XXXIII da Constituição Federal da República Federativa do Brasil de 1988: “ todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado” (BRASIL, 1988)

A disponibilidade assegurada ao cidadão de acessar livremente às informações de seu interesse decorre do poderíamos chamar de direito das “relações informativas”, de tal sorte que o assim chamado “direito da informação” abarca tanto a liberdade de informação, quanto os direitos à informação, incluindo o direito de acesso à informação em face dos órgãos estatais (MOLINARO; SARLET, 2014).

Doravante, nota-se que o legislador constitucional elevou fundamentalmente a importância do acesso à informação a todo cidadão brasileiro em assegurar esse direito na Carta Magna de 1988. Outrossim, até o ano de 2011 esse mandamento constitucional carecia de regulamentação na legislação, fato inclusive questionado pelos doutrinadores a época, conforme estudo de Mendanha (2009):

Esse dispositivo, entretanto, carece de regulamentação por lei. Um cidadão que pretenda requerer a um órgão público certas informações que lhe interessam não terá orientações precisas sobre como fazê-lo e, mais grave, nem a garantia de que conseguirá obtê-las. Além disso, não bastasse a falta de regulamentação do preceito constitucional, outros normativos do Executivo Federal restringem o acesso às informações governamentais ao prever diversos graus de sigilo e a possibilidade de renovação de prazos indefinidamente. (MENDANHA, 2009, p. 67)

Embora a falta de tal dispositivo não interferisse no direito propriamente dito, já que no sistema constitucional brasileiro as normas definidoras dos direitos fundamentais têm aplicação imediata (MOLINARO; SARLET, 2014).

No ano de 2011 foi publicada a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, responsável por regular 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 (BRASIL, 2011)

Fato este que contribuiu notoriamente para assegurar o direito fundamental de acesso à informação e proporcionar maior segurança jurídica em termos legais. Com a sanção da Lei de Acesso à Informação Pública, o Brasil passa a ser o 89º país a ter uma legislação específica para regulamentar o assunto. Na América Latina, o país será o 19º a adotar esse tipo de lei (MEDEIROS; MAGALHÃES; PEREIRA, 2014).

Nesse prumo, a administração pública possui como um de seus princípios fundamentais o princípio da publicidade, também conhecido como princípio da transparência. Ele estabelece que a administração pública deve agir de forma transparente, divulgando de maneira ampla e acessível todas as suas ações, decisões, documentos e informações de interesse público. Segundo Rodrigues:

Na esfera administrativa, a publicidade e o dever de prestar informações podem ser restringidos, a teor do art. 5º, XXXIII, da Constituição Federal — que estabelece que todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral —, quando “imprescindível à segurança da Sociedade e do Estado” (RODRIGUES, 2014, p.111)

Nessa conjuntura, de acordo com Rocha (2000, p.43), a palavra "cidadão" deriva de "membro livre de uma cidade específica, seja por nascimento ou escolha,

incorporando um conjunto de raízes culturais, políticas e sociais." Portanto, indo de encontro a cidadania, o princípio da publicidade visa garantir que os atos governamentais sejam conhecidos pela sociedade, permitindo o controle social e a fiscalização, contribuindo para a prevenção de abusos de poder, a promoção da confiança dos cidadãos nas instituições e a efetiva participação democrática.

Outrossim, segundo Medeiros, Magalhães e Pereira (2014), sem a garantia de acesso à informação torna-se inviável a atuação maciça neste sistema de freios e contrapesos, de modo que é necessário o fluxo de informações e a inclusão do cidadão na tomada de decisões para favorecer boa gestão de políticas públicas.

Nessa conjuntura, a publicidade dos negócios públicos constitui um atributo essencial de um regime democrático-constitucional institucionalizado e possibilita a qualquer um a faculdade de acompanhar e criticar eventuais vícios ou falhas, "Especialmente no caso do Brasil é necessário reconhecer que o direito da informação – como disciplina jurídica – está ainda em formação, dependente das conquistas no campo das Tecnologias da Informação e da Comunicação (TIC)" (MOLINARO; SARLET, 2014, p. 14).

No contexto da administração pública, por um lado, temos a entidade administrativa que detém a totalidade dos dados e informações, enquanto, por outro lado, há o cidadão convocado a se envolver, porém, sem receber uma explicação abrangente ou uma compreensão completa (RODRIGUES, 2014).

De acordo com Rocha, a concepção de cidadania pressupõe a noção de igualdade, uma vez que todos aqueles que desfrutam desse status compartilham direitos e responsabilidades equivalentes relacionados a esse estatuto:

Etimologicamente, cidadão significa membro livre de uma determinada cidade, por origem ou adoção, assumindo um conjunto de raízes culturais, políticas e sociais, movimentando-se nesse conglomerado sociopolítico e econômico, dinamizando o complexo cultural, sugerindo uma ideia coletiva e pluralista dos termos cidadania e cidadão (ROCHA, 2000, p. 43)

À medida que os governos promovem programas de prestação de serviços e informações de forma digital, torna-se imperativo que sejam implementadas políticas públicas que garantam a disponibilidade de Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs), acesso à internet e programas de treinamento para a utilização eficaz desses recursos (DE MOURA et al, 2020).

Dessa forma, torna-se imperativo examinar a questão da exclusão digital com a finalidade de fomentar um desenvolvimento abrangente e próspero para toda a

população. No ambiente digital, aqueles que têm proficiência e conhecimento tecnológico ganham uma vantagem em relação aos indivíduos desprovidos dessas habilidades, intensificando, assim, as disparidades entre diversos setores da sociedade. Sendo assim, é crucial que, à medida que sistemas de prestação de serviços governamentais online sejam implementados, políticas governamentais sejam igualmente acionadas para garantir o acesso à internet e a capacitação para o uso desses recursos.

## **5 EXCLUSÃO DIGITAL: O USO DA TECNOLOGIA COMO MEIO EXCLUSIVO PARA ACESSAR INFORMAÇÕES**

Dado que, no contexto de pós-modernidade a tecnologia passou a ser uma parte indissolúvel do cotidiano de toda uma sociedade, é uma consequência natural que o uso dessas ferramentas também passasse a ser implantado pelo governo para facilitar o serviço prestado à população e possibilitar de forma mais rápida o acesso de informações.

São essas tecnologias que, ao serem adotadas de forma intensiva e estratégica pelo governo, possibilitam a criação dos chamados governos eletrônicos disponibilizando portais de serviços públicos eletrônicos e espaços virtuais de diálogo e interação entre sociedade e governo (CUNHA, 2010).

Todos os cidadãos devem ter acesso aos serviços públicos, no canal que lhes for mais conveniente, ou que lhes seja possível acessar. Na universalização do acesso aos serviços públicos, as TICs podem desempenhar um papel determinante. Assim, a implantação do Plano Nacional de Banda Larga (PNBL) é uma boa perspectiva no ambiente, visto que pode viabilizar a prestação de serviços eletrônicos a milhões de brasileiros (CUNHA, 2010).

Contudo, a tecnologia, embora acelere e conecte as pessoas, também gera um novo tipo de disparidade social, afetando aqueles que não têm acesso ou competência para usá-la. Portanto, é crucial analisar a problemática da exclusão digital com o objetivo de promover um desenvolvimento inclusivo e próspero para todos. No mundo digital, aqueles com habilidades e conhecimento tecnológico adquirem vantagens em relação aos que não possuem essas habilidades, agravando as desigualdades entre diferentes segmentos da população.



De acordo com Benyon (2011) apud Câmara (2017), são diversas as causas que podem resultar na exclusão digital de um indivíduo, incluindo limitações físicas, conceituais ou sociais:

De acordo com Benyon (2011) as pessoas são excluídas do acesso aos sistemas interativos por uma série de razões: Fisicamente - as pessoas podem ser excluídas em decorrência da localização inadequada do equipamento ou porque dispositivos de entrada e saída exigem demais de suas habilidades; Conceitualmente – as pessoas podem ser excluídas por que não conseguem entender instruções complicadas ou comandos obscuros, ou por que não conseguem formar um modelo mental claro do sistema; Exclusão social – podem acontecer se o equipamento não estiver disponível em hora e local adequados ou se as pessoas não forem membros de um determinado grupo social e não conseguirem entender certas normas ou mensagens sociais (CÂMARA, 2017, p.67)

Para Sorj e Guedes (2020, p. 208) a exclusão digital possui dentre as causas a disparidade de classes, já que “pessoas mais pobres acabam sendo mais excluídas desse processo de desenvolvimento”, e por isso encontram dificuldades e acessar informações por intermédio de ferramentas tecnológicas.

Na ótica de Cysne (2007) a "Era da Informação e do Conhecimento" amplamente divulgada no Brasil, enquanto avança, está claramente dando origem a uma nova forma de segregação que se propaga na sociedade, conhecida como exclusão digital. Nessa ótica, Marinho (2022) entende que, na exclusão digital, barreiras são criadas para impedir a inserção de determinados grupos a uma cultura de interação social:

Dessa forma, a exclusão digital pode ser entendida como um processo oposto à inclusão. Na qual ou se criam barreiras para que determinado grupo não se insira na cultura digital, ou mesmo que não se adapte os recursos para que as limitações e ganhos individuais comuns a determinado grupo não sejam respeitadas, de forma impeditiva à inclusão de determinado grupo à cultura digital (MARINHO, 2022, p. 142)

Na visão de Cysne (2007) a Sociedade da Informação e do Conhecimento, apesar de valorizar o papel do fator humano ao converter conhecimento e informação em ativos econômicos, ao mesmo tempo, desqualifica aqueles que não dominam as tecnologias de informação, resultando na formação de uma nova classe de excluídos.

De acordo com Palleta (2018) na era globalizada e em meio à evolução tecnológica constante, o conhecimento se tornou o recurso primordial das nações, podendo igualmente se converter no principal elemento de disparidade nas sociedades contemporâneas. Portanto, o alto nível de conhecimento ou a falta dele, pode ser um fator determinante para o crescimento de uma sociedade.

Sob esse enfoque, a realidade existencial do ser humano, vista sem as lentes do elitismo surreal das grandes classes mais favorecidas socialmente, é mais dramática e cruel para aqueles que não possuem acesso aos meios tecnológicos e suas ferramentas disponíveis para o pleno e eficaz exercício da cidadania e sua vida em sociedade.

Outrossim, mediante a adoção de abordagens diversas na explanação desse conceito, De Moura detectou alguns pontos em comum que caracterizam o fenômeno da exclusão digital, e apresenta considerações relevantes no que diz respeito à sua compreensão:

Outro aspecto importante está relacionado ao entendimento do que é exclusão digital. Mesmo os artigos utilizando formas diferenciadas de apresentar o conceito, foi possível identificar alguns pontos em comum que vão além do trinômio (sem) posse, (sem) acesso e (sem) conhecimento para utilizar. São eles: (i) falta de infraestrutura física para acessar a Internet, (ii) baixa escolaridade, (iii) diferença geracional, na qual as pessoas idosas possuem maior dificuldade de acesso e/ou utilizar as ferramentas. Também é perceptível que a exclusão digital pode ser analisada a partir de grupos sociais (DE MOURA et al, 2020, p. 208)

Corroborando esse entendimento, De Moura et al (2020) infere que a exclusão digital surge como uma ramificação desfavorável da era da internet, devido à falta de políticas governamentais voltadas para esse campo, intensificando as disparidades preexistentes em nossas comunidades.

Portanto, a exclusão digital pode ser entendida como o processo que age em contraposição à inclusão. Isso também consiste na criação de obstáculos que impedem que determinados grupos se integrem à cultura digital, ou na falta de adaptação dos recursos para acomodar as necessidades e benefícios individuais típicos desses grupos, o que, prejudicando assim sua inclusão na cultura digital.

Na concepção de Almeida et al (2005, p. 57), “A exclusão digital está diretamente associada aos outros problemas enfrentados pelo Brasil, sendo um reflexo da exclusão social”. Este é um problema que não pode ser ignorado, já que o acesso à informação envolve uma importância equiparável a um direito fundamental, evoluindo para uma sociedade justa (AVELAR, 2023).

Batista (2017) destaca que a geografia extensa do Brasil torna a expansão e a implementação de serviços de comunicação, como a internet de alta velocidade, um desafio logístico e financeiro, pois demanda a construção de uma infraestrutura abrangente em todo o país:

O Brasil possui um território geográfico com dimensões continentais, o que dificulta estratégias de expansão em infraestrutura, visto os altos custos de

investimento, principalmente no que tange à conexão banda larga fixa. Por isso mesmo, a questão dos programas de inclusão digital e de infraestrutura de conectividade persistem na agenda da política do e-gov federal, sem, contudo, apresentar resultados significativos (BATISTA, 2017, p. 141)

Os cidadãos brasileiros se encontram entre os mais conectados globalmente, dedicando mais de nove horas diárias à internet. Em todos os aspectos considerados, o país é atualmente uma sociedade digital, com mais de 120 milhões de indivíduos desfrutando de acesso à rede. No entanto, refletindo a realidade do país, essa conectividade apresenta disparidades, pois a disponibilidade de acesso, a qualidade da conexão e a mesma compreensão do conteúdo dependem de fatores regionais, econômicos e sociais, conforme preceitua De Santana (2023).

Ademais, a expansão da infraestrutura de acesso à internet é fundamental não apenas para conectar áreas e indivíduos, mas também para capacitar as pessoas a tirar o máximo proveito das oportunidades digitais, promovendo a inclusão e a alfabetização digital:

A ampliação da infraestrutura de acesso à Internet é necessária para incluir áreas, pessoas e instituições nesta rede de telecomunicação, mas também para promover a alfabetização digital, ou seja, para que as pessoas se capacitem a utilizar as diversas mídias eletrônicas de acordo com suas necessidades, tornando-se beneficiários ativos das informações que são veiculadas pela Internet (BERNARDES, 2010, p. 142)

Destarte, para vencer essas barreiras ainda há um longo caminho a ser percorrido. Para melhorar a qualidade de vida das pessoas, é crucial que os países, como o nosso, estejam bem-preparados em termos de infraestrutura, acesso, capacitação, e regulamentação legal. A superação da exclusão digital requer uma abordagem estratégica que leve em consideração as necessidades locais e que seja coesa, viável e bem elaborada, assim leciona Junior:

Para superar a exclusão digital, pôr a TIC efetivamente a serviço da melhoria de vida das pessoas e estimular o seu uso, países como o nosso precisam estar preparados em termos de infra-estrutura, acesso, capacitação e estrutura jurídica e normativa. Se quisermos reduzir a exclusão digital, essas questões necessitam ser tratadas por meio de uma estratégia coerente, viável e que tenha sido elaborada especialmente para atender às necessidades locais (JUNIOR, 2006, p.29)

Em suma, Apesar de ainda estarem na fase inicial, as preocupações relacionadas à exclusão digital precisam ser incorporadas imediatamente à discussão da sociedade. Atualmente, a sociedade está irrevogavelmente imersa no universo da informação e do conhecimento, um fato incontestável. Quanto mais adiarmos a avaliação e a compreensão das implicações da exclusão digital, mais

estaremos contribuindo para uma nova forma de pobreza que se aproxima e afeta indiscriminadamente a todos.

### 5.1 EXCLUSÃO DIGITAL EM IDOSOS

O envelhecimento representa uma fase na vida humana, marcada por um conjunto de transformações físicas, psicológicas e sociais que afetam cada indivíduo de maneira única (CÂMARA, 2017).

De acordo com Sales (2007) apud Tavares e de Souza (2012), o processo de envelhecimento é acompanhado por características particulares, e pode incluir a redução da flexibilidade nas articulações, declínio na memória e deterioração da visão.

Conseqüentemente, as pessoas idosas necessitam de adaptações especialmente projetadas para facilitar o desempenho de suas atividades diárias. Marinho (2022) assevera que “são muitos os benefícios que o uso da internet poderia proporcionar ao idoso - tais como, acesso à informação, a serviços de compras e saúde, a entretenimento etc.” (MARINHO, 2022, p.142)

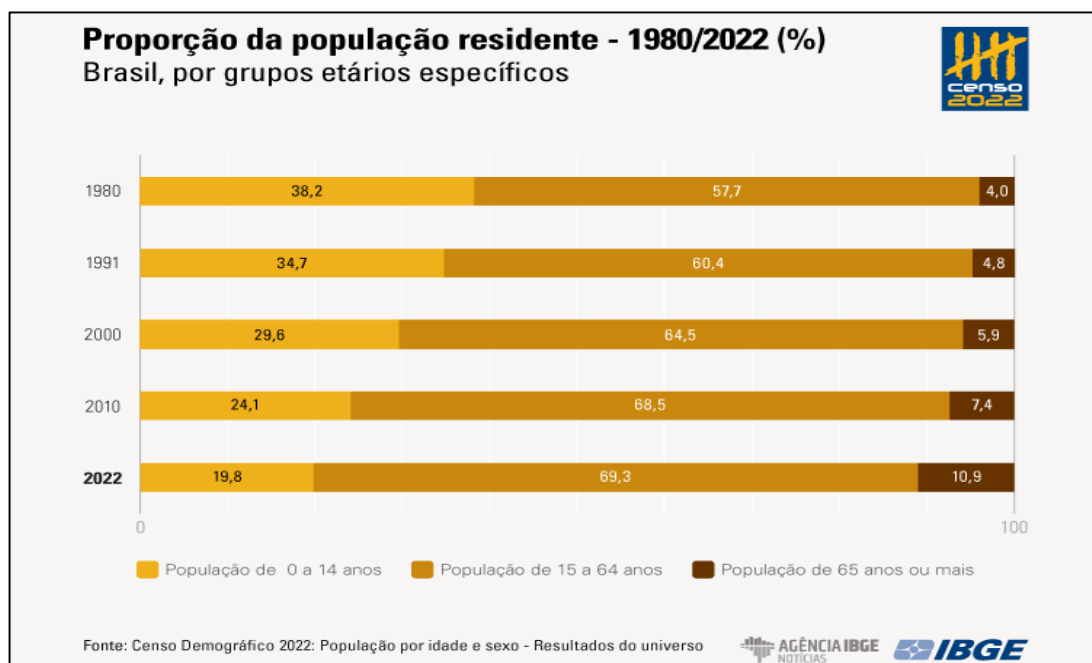
A Política Nacional do Idoso (PNI), imposta pela Lei nº 8.842 de 4 de janeiro de 1994, e o Estatuto do Idoso, conforme disposto na Lei nº 10.741 de 1º de outubro de 2003, estipulam que os indivíduos com idade superior a 60 anos são considerados idosos. Por outro lado, a Organização Mundial da Saúde (OMS) definiu, em abril de 2002, durante um evento realizado em Madrid, Espanha, determinou que a classificação como idoso se baseia na idade cronológica, estabelecendo que uma pessoa é considerada idosa a partir dos 60 anos em países em desenvolvimento e dos 65 anos em países desenvolvidos.

O censo demográfico populacional dos anos de 2000 e 2010, mostram um índice de crescimento da população brasileira de 12,3%, aproximadamente 21 milhões de pessoas, no total contabilizado em 2010 de aproximadamente 191 milhões de habitantes. A proporção de idosos na população neste mesmo período passou de 5,9% para 7,4%, aproximadamente 20 milhões de pessoas (IBGE, 2012).

Segundo dados colhidos pelo Censo Demográfico no ano de 2022, em 1980, o Brasil contava com 4,0% da população com 65 anos ou mais. O índice alcançado em 2022 por essa faixa etária representa o maior percentual registrado nos Censos Demográficos, atingindo 10,9%. Por outro lado, na faixa etária mais jovem, o

percentual de crianças de até 14 anos de idade, que era de 38,2% em 1980, declinou para 19,8% em 2022 (IBGE, 2022):

**Figura 1 - proporção da população residente no Brasil por faixa etária**



Fonte: IBGE (2022)

Desse modo, com base na mudança do perfil da população brasileira, que vem envelhecendo, alguns fatores primordiais devem ser pauta de preocupação dos órgãos públicos, incluindo as áreas de saúde, educação e inclusão digital.

Nessa conjuntura, o Estatuto do idoso é uma legislação de suma importância na garantia dos direitos dessa população. Por isso, dentre as medidas asseguradas, o Art. 21, § 1º garante que os cursos especiais para idosos incluirão conteúdo relativo às técnicas de comunicação, computação e demais avanços tecnológicos, para sua integração à vida moderna (BRASIL, 2003).

Com base no texto legislativo, é possível identificar um aspecto significativo do Estatuto do Idoso: a atenção voltada para a integração dos idosos na contemporaneidade, com destaque para a sua relação com os dispositivos tecnológicos. Nesse contexto, torna-se imperioso que o acesso a informações no campo tecnológico se adapte às particularidades deste grupo social, segundo Czaja (2007) apud Tavares e De Souza (2012):

Os declínios decorrentes da idade têm implicações no design de interfaces e sistemas técnicos. Por exemplo, embora a maioria dos idosos não experimente deficiências visuais severas, muitos experimentam declínios na visão suficientes para tornar difícil a percepção e compreensão de informações visuais (CZAJA, LEE, 2007). (TAVARES; DE SOUZA, 2012, p. 4).

Segundo Sales (2007) é comum à medida que a pessoa envelhece ocorrer alterações como: redução da capacidade de memória de curto termo, acuidade visual, audição, motricidade fina, locomoção e outras. Estes fatores caracterizam barreiras no acesso á informações para este público, utilizando somente a tecnologia.

Com intuito de compreender as causas que resultam na exclusão digital dos idosos na atualidade, Marinho (2022) faz referência a uma revisão bibliográfica realizada por Bhattacharjee, Baker e Waycott em 2020, na qual foram identificadas cinco categorias de barreiras que afetam a inclusão digital de idosos, e que representam desafios significativos para a participação efetiva dessa faixa etária na era digital:

Por meio de revisão bibliográfica, Bhattacharjee, Baker e Waycott (2020) identificaram cinco tipos de barreiras para a inclusão digital de idosos: (1) perdas cognitivas e físicas pelo envelhecimento; (2) constantes atualizações no design de recursos digitais, além de sua alta complexidade; (3) poucas iniciativas em ensinar ao idoso, e de idosos buscarem aprender o uso de ferramentas digitais pela percepção (regra) de que idosos são incapazes de aprender o uso de tais ferramentas; (4) material de ensino mal adaptados para esse grupo; (5) desincentivo social aos idosos em aprender a usar dessas novas tecnologias (Bhattacharjee; Baker; Waycott, 2020, s.n apud MARINHO, 2022, p. 142)

Na visão de Bernardes (2010), uma pessoa "excluída", aquela que está desconectada ou desintegrada em relação ao ambiente ou contexto, se encontra em desvantagem em sua relação com o local. Isso significa que há falta de conexão ou integração com o ambiente em que ela está inserida em uma posição desfavorável, limitando seu acesso a recursos, oportunidades e participação plena na sociedade ou comunidade em questão. Essa falta de integração pode levar a desigualdades e dificuldades para indivíduos que estão desconectados ou desenraizados de seu ambiente.

Portanto, no que tange ao Estado utilizar tecnologias para disponibilizar informações á população, deve se observar mecanismos de educação e inclusão digital para que a população idosa não seja excluída. Para que os idosos consigam exercer a sua cidadania, sem o sentimento de exclusão da sociedade por não acompanhar os avanços tecnológicos (TAVARES; DE SOUZA, 2012).

Estar conectado a internet gera um sentimento de pertencimento, e de fazer parte de uma comunidade. Além do lazer e entretenimento gerado pelas redes, a internet também tem sido tornado uma ferramenta cada vez mais necessária para

que o indivíduo tenha acesso aos serviços e informações em uma sociedade. Fomentar iniciativas e estratégias para a inclusão digital constitui um meio de conceder aos idosos a oportunidade de desfrutar da ampla riqueza de informações atualmente acessíveis na esfera online (TAVARES; DE SOUZA, 2012).

Portanto, é necessário que as autoridades governamentais elaborem diretrizes públicas abrangentes abrangendo áreas como saúde, educação, cultura, lazer e inclusão digital, a fim de garantir a satisfação das demandas dos idosos, evitando, assim, que se percebam alienados da sociedade.

Na concepção de Tavares e De Souza (2012), a tecnologia assistiva é uma alternativa promissora para promover a inclusão digital. A importância dessa ferramenta reside em conceber dispositivos e recursos que sejam adaptados às particularidades dos idosos e outras minorias, evitando que o público tenha que se ajustar aos produtos desenvolvidos.

Com o intuito de fomentar a inclusão digital dos idosos, é fundamental fomentar a promoção de programas educacionais genuinamente direcionados a essa população, promovendo a conscientização sobre a capacidade de utilização de tecnologias digitais por parte dessa faixa etária e a importância de sua inserção nesse ambiente, bem como promovendo interfaces mais amigáveis e personalizadas de acordo com as necessidades dos usuários idosos.

## 5.2 EXCLUSÃO DIGITAL EM PESSOAS DE BAIXA RENDA E ANALFABETOS

A exclusão social, que envolve a ausência de acesso às oportunidades oferecidas pela sociedade a seus membros, não apenas resulta em privações e na diminuição de recursos, mas também frequentemente se manifesta como a carência de cidadania. Para diminuir a exclusão, é fundamental promover a integração social e facilitar o acesso às oportunidades para os marginalizados.

A marginalização social tem o potencial de afetar áreas de maneira a que, sob certas circunstâncias, nações, zonas, municípios e comunidades inteiras sejam excluídas ou incluídas de forma precária, assim como uma parte de seus habitantes, quando se leva em contato com um sistema técnico específico (BERNARDES, 2010).

Outrossim, embora as estratégias de integrar serviço ao público e internet sejam otimistas, há uma barreira social que gera uma problemática pertinente. De

acordo com estudo do Instituto Locomotiva e da consultoria PwC, 33,9 milhões de brasileiros não possuem acesso a internet, e outras 86,6 milhões não conseguem se conectar todos os dias. (G1, 2022)

Na lição de Grossi, Da Costa e Dos Santos (2013), o Brasil apresenta disparidades significativas e um elevado nível de pobreza, conforme evidenciado pela utilização do coeficiente Gini, uma métrica empregada para avaliar a desigualdade social. Essa característica social reflete diretamente na inclusão digital em nosso país, visto que “essa questão está direta e intimamente ligada ao acesso à internet: ter maior PIB *per capita* e renda *per capita* significa ter melhores condições de acesso a infraestruturas de conectividade” (BATISTA, 2017, p.140).

Nessa mesma linha, Santos (2021) destaca a importância de considerar a exclusão financeira, especialmente entre as classes sociais menos favorecidas, como as indicadas C, D e E em contraste a exclusão digital, uma vez que, A exclusão financeira torna essas camadas da população ainda mais vulneráveis e limita seu acesso a recursos financeiros e serviços bancários, agravando as desigualdades econômicas.

Em uma pesquisa sobre o uso das Tecnologias da Informação e da Comunicação no Brasil 2005-2009, foi constatado que parte da população brasileira com mais dificuldade de utilizar a tecnologia para acessar informações, está localizada nos moradores de zonas rurais e com baixa renda familiar:

Os serviços públicos eletrônicos foram utilizados por 27% da população brasileira, composta por 30% da população urbana e 10% da área rural. Isso demonstra que, embora o governo eletrônico esteja avançando, a população brasileira ainda não faz uso efetivo de toda a sua potencialidade. As camadas sociais de menor poder aquisitivo e de baixa renda familiar são as que menos utilizam esses serviços, ainda que sejam as mais populosas (CUNHA, 2010, p. 80).

Nesse contexto, é possível retratar também o perfil dos excluídos desse cenário: a população de meia-idade e de idosos, pertencentes a classes menos privilegiadas, analfabetos ou com a educação formal mínima, residente na área rural, da região Nordeste brasileira. (CUNHA, 2010, p. 81).

No que tange a renda familiar, 23% das famílias com renda até um salário mínimo possuem acesso à internet, em oposição à 95% das famílias com renda mensal superior a 10 salários mínimos. Isso porque “nas residências ter um acesso próprio de internet custeado é muito caro” no Brasil e, portanto, o “fator custo impede a penetração das classes D e E” (BATISTA, 2017, p.140)



Portanto, vê-se que o uso exclusivo e obrigatório da tecnologia e internet, como único meio de acessar serviços e informações, deixa de ser um facilitador e torna-se uma barreira social, que impede uma parcela importante da população de ter acesso ao direito fundamental constitucional previsto no art.5º, XXXIII da Carta Magna (BRASIL, 1988).

Para Cysne (2007, p. 39) “Em nosso país a exclusão social está intimamente associada à pobreza”. Dado que a disparidade social promove a exclusão digital, a qual, por sua vez, amplifica a desigualdade social, é imperativo que o governo adote uma nova abordagem afim de atenuar o problemático cenário de desigualdade no Brasil (GROSSI; DA COSTA; DOS SANTOS, 2013).

Junior (2006) argumenta de forma pontual que, incontestável é considerar a inclusão digital num contexto em que parte da sociedade permanece em situação de pobreza extrema, com foco predominantemente em questões essenciais, como alimentação, habitação e subsistência adequada, permitindo, assim, uma vida digna, como todo indivíduo merece.

No cenário da sociedade contemporânea, a falta de conhecimento em informática frequentemente resulta na desqualificação de um indivíduo para o mercado de trabalho, uma vez que sistemas de informação estão amplamente presentes, até mesmo em pequenas empresas e escritórios, por isso “a inclusão digital torna-se fator predominante para o estabelecimento de uma nova cidadania que possibilite não apenas o aumento da empregabilidade, mas das condições para o desenvolvimento das comunidades e resolução de seus problemas” (GROSSI; DA COSTA; DOS SANTOS, 2013, p. 71).

Nessa conjuntura, as iniciativas de inclusão digital na Era do Conhecimento desempenham um papel crucial na mitigação da pobreza, interrompendo a perpetuação do ciclo da ignorância e do atraso tecnológico (CYSNE, 2007).

De acordo com Avelar (2023) A falta de habilidades digitais tem um impacto direto na busca de emprego, uma vez que cada vez mais é necessário conhecimento em tecnologia, provocando uma segregação social para aqueles afetados e implicações imediatas na economia nacional.

Na lição de Da Silva Ferreira (2023), o aspecto financeiro de um indivíduo influencia de maneira direta seu nível de competência digital, visto que aqueles com recursos limitados enfrentam maiores obstáculos para alcançar as tecnologias contemporâneas e informações sobre o desenvolvimento mundial. Para Almeida et

al (2005, p. 59) “A exclusão socioeconômica desencadeia a exclusão digital, ao mesmo tempo em que a exclusão digital aprofunda a exclusão socioeconômica.”

Além disso, o grau de inclusão ou exclusão digital de um local é determinado pela relação entre esses locais e o nível de tecnologia disponível, ‘já que de nada adianta possuir equipamentos e recursos necessários para o acesso à internet, se a própria não chega até a localidade desejada” (SANTOS, 2021, p. 121).

Em outras palavras, a conectividade e o acesso às tecnologias digitais variam de um lugar para outro, e essa disparidade define o quão inclusivo ou exclusivo um local é em termos de acesso e participação na era digital. Essa relação entre o acesso técnico e a inclusão digital é fundamental para entender como diferentes regiões podem se beneficiar ou ficar à margem das oportunidades proporcionadas pela tecnologia digital, conforme leciona Bernardes:

Privilegiar certos lugares com maior conteúdo técnico e informacional em detrimento de outros pode ser considerado como uma expressão do modo capitalista de produção, que, quando inclui certos lugares, pode incluir outros precariamente, ou mesmo excluí-los, uma vez que o que interessa é o lucro e as repostas positivas às atribuições previstas para esses lugares. Lugares pobres, sem recursos mínimos, sem estrutura para possibilitar a telecomunicação pela Internet, podem caracterizar exclusão digital quando se leva em conta a distribuição dos objetos técnicos, mas não quanto ao processo produtivo que o fomenta, na medida em que pode ser alvo de outras formas de especulação (BERNARDES, 2010, p. 149).

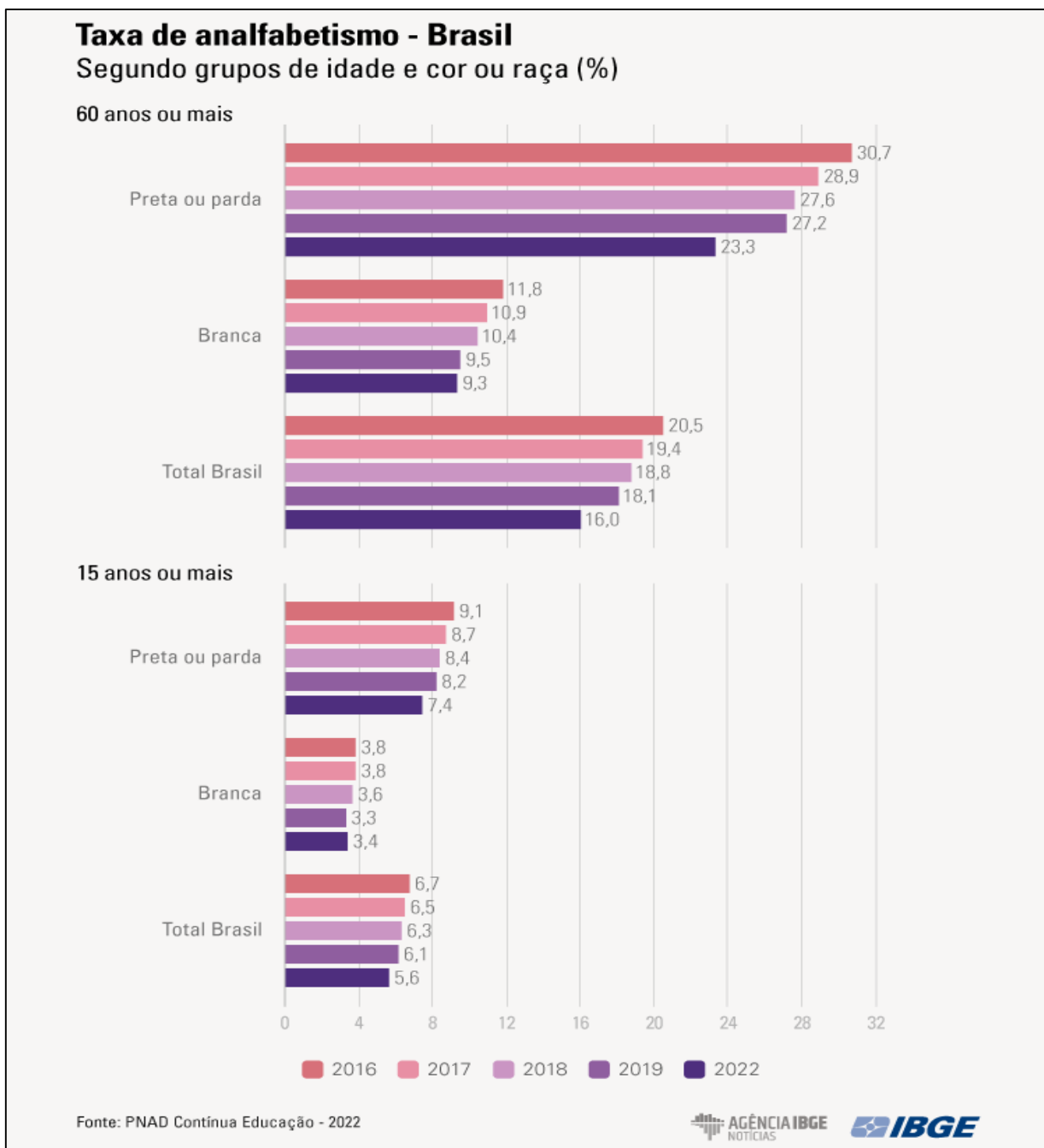
Outrossim, nessa mesma celeuma da exclusão digital, indivíduos que, devido ao analfabetismo ou restrições financeiras, não fazem uso de ferramentas tecnológicas, podem ser caracterizados como estando em situação de exclusão digital (ALMEIDA, et al, 2005).

Portanto, “para diminuir estes índices e melhorar a qualidade de vida da população, é necessário o ataque em diferentes frentes, principalmente o analfabetismo” (GROSSI; DA COSTA; DOS SANTOS, 2013, p.70)

Conforme pesquisa mais recente do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), houve uma ligeira melhoria nas taxas de analfabetismo no Brasil. Em 2018, essa taxa estava em 6,8%, mas no ano passado, ela diminuiu para 6,6% (IBGE 2022).

Essa nova estatística foi obtida por meio da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (Pnad) Contínua Educação. Apesar desse declínio, que equivale a cerca de 200 mil indivíduos, o país ainda abriga uma população de 11 milhões de pessoas que não possuem habilidades de leitura e escrita.

**Figura 2 - taxa de analfabetismo no Brasil**



Fonte: IBGE (2022).

Em síntese, depreende-se que a taxa de analfabetismo no Brasil está intimamente ligada a questões sociais. No ano de 2022, observou-se que a taxa de analfabetismo era de 7,4% entre a população preta ou parda com 15 anos de idade ou mais, o que representa mais que o dobro da taxa encontrada entre a população branca, que foi de 3,4%. Ao analisar o grupo etário de 60 anos ou mais, a taxa de analfabetismo entre os brancos atingiu 9,3%, enquanto entre os pretos ou pardos alcançou 23,3% (IBGE, 2022).

Observa-se ainda que, por gênero, a taxa de analfabetismo em 2022 foi de 5,4% para as mulheres com 15 anos de idade ou mais, enquanto para os homens foi de 5,9%. Entre a população idosa, a taxa de analfabetismo foi de 16,3% para as mulheres, um pouco acima da taxa de 15,7% observada entre os homens.

Desse modo, aqueles que não possuem letramento e são considerados analfabetos se encontram excluídos digitalmente e sofrem as dificuldades de pertencer a uma comunidade digitalmente desenvolvida. Nesse sentido, Junior (2006) menciona que o analfabeto no contexto digital é aquele que, apesar de sua alfabetização tradicional, não detém o nível de conhecimento necessário para utilizar eficazmente as tecnologias digitais:

O analfabeto funcional, de acordo com a UNESCO, é aquele que sabe ler e escrever, mas é incapaz de interpretar o que lê e de usar a leitura e a escrita em atividades cotidianas. O analfabeto funcional digital é aquele que embora alfabetizado culturalmente, não possui o conhecimento suficiente para operar meios digitais. Em ambos os casos, a figura do conhecimento se torna indispensável para começarmos a discutir a questão de sair da exclusão para a inclusão digital. Dentro desta linha de raciocínio e guardadas as devidas proporções, tanto o analfabeto funcional quanto o digital, se enquadram no mundo dos digitalmente excluídos (JUNIOR, 2006, p. 28).

Por isso, a inclusão digital implica, entre outros aspectos, em alfabetização digital. Em outras palavras, consiste na aquisição de conhecimentos essenciais que capacitam o indivíduo a se movimentar e se envolver no universo das mídias digitais, tanto como consumidor quanto como criador de seus próprios materiais e procedimentos (JUNIOR, 2006).

Destarte, a exclusão digital transcende a mera acessibilidade aos dispositivos, além das questões materiais. Quando alguém possui conhecimento limitado em linguagem informacional, torna-se despreparado para enfrentar os desafios da era atual. Esse domínio envolve mais do que apenas a operação da máquina; mesmo que alguém seja capaz de manejá-la, a incapacidade de compreender, interpretar e reconstruir seu conteúdo significa que essa pessoa não está apta a lidar com os desafios de uma sociedade e economia baseada em informações.

Batista (2017) enfatiza que o nível de escolaridade desempenha um papel crucial no desenvolvimento de competências digitais e no acesso eficaz à informação na internet. Quanto mais escolarizado alguém for, maior será a sua capacidade de compreender e utilizar eficientemente as tecnologias online:

Para tanto, a escolaridade acaba sendo um fator determinante no desenvolvimento dessas competências e no acesso qualificado à informação na internet, além de indicar maior facilidade “*de entendimento*”

*de usabilidade*” (Entrevistado 6, Anexo A). Isso vale para a interação com o governo no uso de serviços públicos digitais, mas, também, para o exercício de fiscalização e controle dos gastos públicos. E no que tange à participação eletrônica, *“processos de participações governamentais, em geral, exigem um nível de cognição por parte do cidadão, de entendimento da política, de conhecimento da política”* (Entrevistado 6, Anexo A) (BATISTA, 2017, p. 144)

Corroborando esse entendimento, Santos (2021) assevera que é praticamente impossível não estabelecer uma conexão entre o analfabetismo digital e as lacunas e insuficiências educacionais nos processos de letramento do indivíduo, uma vez que, durante a etapa de aprendizado da leitura e escrita, é quando o estudante tem seu primeiro contato com a língua escrita, e é a partir desse ponto que ele procura desenvolver a habilidade de ler e escrever por meio do processo de decifração.

Ambos os desafios, a exclusão digital e social, devem ser abordados de maneira concomitante, considerando as variáveis sociais que influenciam o processo de inclusão digital. É importante reconhecer que a não participação das pessoas na revolução tecnológica pode ter implicações significativas no desenvolvimento socioeconômico do país, *“assim, governo e sociedade podem caminhar juntos e contribuir efetivamente para revertermos este quadro”* (JUNIOR, 2006, p. 34).

## 7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Na atual conjuntura, a informação tornou-se um recurso obrigatório nas interações sociais, resultando em uma comunicação predominantemente mediada por plataformas eletrônicas de compartilhamento digital. Nessa esteira, o governo eletrônico surgiu como uma resposta da administração pública à urgente necessidade de modernização, uma vez que é o responsável direto pelo fornecimento de bens e pela prestação de serviços públicos.

No entanto, a tecnologia, apesar da sua capacidade de acelerar e conectar as pessoas, também introduz uma nova forma de desigualdade social, impactando aqueles desprovidos de acesso ou habilidades para sua utilização. Portanto, torna-se vital examinar a questão da exclusão digital com a intenção de contribuir para o desenvolvimento abrangente e bem sucedido para toda a população.

Assim, a exclusão digital pode ser detalhada como o procedimento que envolve a inclusão. Isso envolve igualmente a formação de barreiras que obstaculizam a incorporação de certos grupos à cultura digital, ou a ausência de adequação dos recursos para atender às particularidades e vantagens individuais desses grupos, resultando na interferência de sua inclusão na cultura digital.

A extensão alcançada pela exclusão digital no Brasil apresenta nuances distintas em comparação com a dimensão observada em nações estrangeiras. Em nosso país, a exclusão digital está intrinsecamente ligada às disparidades de ordem socioeconômica e cultural. Portanto é impraticável discutir a exclusão digital sem mencionar os demais desafios presentes na sociedade brasileira, tais como o analfabetismo, faixa-etária, a carência de recursos financeiros e a educação.

Outrossim, conforme informações obtidas no Censo Demográfico de 2022, em 1980, o Brasil abrigava 4,0% de sua população com 65 anos ou mais. O número atingido por essa faixa etária em 2022 configura-se como o patamar mais elevado já registrado nos Censos Demográficos, alcançando 10,9%.

A classe dos idosos constitui uma grande parte dos excluídos digitalmente. Para promover a inclusão digital entre os idosos, é essencial contribuir para a criação de programas educacionais especialmente voltados para essa demografia, mudando conscientizá-los sobre sua habilidade de utilizar tecnologias digitais.

Desse modo, é fundamental que, à medida que se desenvolvam sistemas para a oferta de serviços governamentais online, as políticas governamentais sejam também postas na prática, garantindo a conectividade à internet e a capacitação para a utilização desses serviços. Nesse contexto, a cidade digital se apresenta como uma via para resolver uma série de desafios urbanos, como a melhoria da mobilidade urbana, a otimização dos serviços públicos, a participação cidadã e a promoção de soluções ambientalmente sustentáveis.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Lília Bilati de et al. O retrato da exclusão digital na sociedade brasileira. **JISTEM-Journal of Information Systems and Technology Management**, v. 2, p. 55-67, 2005. Disponível em: [https://www.scielo.br/j/jistm/a/7BZxyCX73JT9tJbBmsbfZ8w/\\_](https://www.scielo.br/j/jistm/a/7BZxyCX73JT9tJbBmsbfZ8w/_) Acesso em: 15 de set. 2023.

ARAUJO, Nelma Camêlo; FACHIN, Juliana. Evolução das fontes de informação. **Biblos**, v. 29, n. 1, 2015. Disponível em: <https://periodicos.furg.br/index.php/biblos/article/view/5463>. Acesso em: 10 out. 2023.

AVELAR, Guilherme Guimarães et al. Internet das coisas: uma realidade distante dos excluídos digitais. In: **Anais do Congresso Nacional Universidade, EAD e Software Livre**. 2023. Disponível em: <https://ueadsl.anais.nasnuv.com.br/index.php/UEADSL/article/view/1159>. Acesso em: 01 nov. 2023.

BARRETO, Angela Maria. Informação e conhecimento na era digital. **Transinformação**, v. 17, p. 111-122, 2005. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/tinf/a/LppjXSGVkrQxmNxqpQNrSXXK/?lang=pt>. Acesso em: 10 out. 2023.

BERNARDES, Antonio. Escalas da exclusão digital. **Boletim Goiano de Geografia**, v. 30, n. 2, p. 141-154, 2010. Disponível em: <https://revistas.ufg.br/bgg/article/view/13803>. Acesso em: 26 out. 2023.

BOCCATO, Vera Regina Casari. Metodologia da pesquisa bibliográfica na área odontológica e o artigo científico como forma de comunicação. **Rev. Odontol. Univ. Cidade São Paulo, São Paulo**, v. 18, n. 3, p. 265-274, 2006. Disponível em: [https://arquivos.cruzeirodosuleducacional.edu.br/principal/old/revista\\_odontologia/pdf/setembro\\_dezembro\\_2006/metodologia\\_pesquisa\\_bibliografica.pdf](https://arquivos.cruzeirodosuleducacional.edu.br/principal/old/revista_odontologia/pdf/setembro_dezembro_2006/metodologia_pesquisa_bibliografica.pdf) . Acesso em: 17 abr. 2023.

BRASIL. **Constituição (1988)**. Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF: Senado, 1988. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm). Acesso em 03 abr. 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. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm). Acesso em: 02 mai. 2023.

BRASIL. Ministério da Economia. **GOV.BR já oferece 4 mil serviços públicos digitais para o cidadão**. [S. l]: Ministério da Economia, 18 ago. 2022. Atualizado em



18 ago. 2022. Disponível em: <https://www.gov.br/economia/pt-br/assuntos/noticias/2022/agosto/gov-br-ja-oferece-quatro-mil-servicos-publicos-digitais-para-o-cidadao>. Acesso em: 23 set. 2023.

CÂMARA, Thielle Samai Santos et al. AS DIFICULDADES DOS IDOSOS COM DISPOSITIVOS MÓVEIS ELDERLYS DIFFICULTIES AS TO MOBILE DEVICES. **Revista Ceuma Perspectivas**, v. 30, 2017. Disponível em: <http://www.ceuma.br/portalderevistas/index.php/RCCP/article/view/98>. Acesso em: 19 set. 2023.

CAPURRO, Rafael; HJORLAND, Birger. O conceito de informação. **Perspectivas em ciência da informação**, v. 12, p. 148-207, 2007. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/pci/a/j7936SHkZJkpHGH5ZNYQXnC/?lang=pt>. Acesso em: 12 set. 2023.

CUNHA, Maria Alexandra. Governo Eletrônico no Brasil: avanços e impactos na sociedade brasileira. **PESQUISA SOBRE O USO DAS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E DA COMUNICAÇÃO NO BRASIL 2005-2009**, p. 73, 2010.

CYSNE, Rommel. **Exclusão digital: desafios para a consolidação da cidadania**. 2007. Dissertação (Mestrado em estudos populacionais e pesquisas sociais) - Escola Nacional de Ciências Estatísticas – ENCE, Programa de pós-graduação da CAPES, 2007. 257 f. Disponível em: [http://www.dominiopublico.gov.br/pesquisa/DetalheObraForm.do?select\\_action=&co\\_obra=128579](http://www.dominiopublico.gov.br/pesquisa/DetalheObraForm.do?select_action=&co_obra=128579). Acesso em: 08 abr. 2023.

DA SILVA FERREIRA, Guilherme et al. EXCLUÍDOS DIGITAIS. **CADERNO DISCENTE**, v. 8, n. 1, p. 64-57, 2023. Disponível em: <https://revistas.esuda.edu.br/index.php/Discente/article/view/886>. Acesso em: 17 out. 2023.

DE MOURA, Luzia Menegotto Frick et al. Exclusão Digital em processos de Transformação Digital: uma revisão sistemática de literatura. **Gestão. Org**, v. 18, n. 2, p. 198-213, 2020. Disponível em: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7809229>. Acesso em: 11 out. 2023.

DE SANTANA, Gabrielly Camili Luna et al. ANALFABETISMO DIGITAL. **CADERNO DISCENTE**, v. 8, n. 1, p. 65-71, 2023. Disponível em: <https://revistas.esuda.edu.br/index.php/Discente/article/view/887>. Acesso em: 07 out. 2023.

FALCÃO, Laís da Cunha. **Uso de governo eletrônico e exclusão digital: perfil e desafios no contexto da terceira idade**. 2022. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Gestão Pública) - Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2022. 24 f. Disponível em: <https://repositorio.ufpb.br/jspui/handle/123456789/28721>. Acesso em: 06 out. 2023.

G1. Mais de 33 milhões de brasileiros não têm acesso à internet, diz pesquisa. G1, 2022. Disponível em: <https://g1.globo.com/tecnologia/noticia/2022/03/21/mais-de-33-milhoes-de-brasileiros-nao-tem-acesso-a-internet-diz-pesquisa.ghtml>. Acesso em: 25 abr. 2023.

GOMES, Irene; FERREIRA, Igor. **Em 2022, analfabetismo cai, mas continua mais alto entre idosos, pretos e pardos e no Nordeste.** [S. l.]: Estatísticas Sociais, 07 jun. 2023. Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/37089-em-2022-analfabetismo-cai-mas-continua-mais-alto-entre-idosos-pretos-e-pardos-e-no-nordeste#:~:text=A%20taxa%20de%20analfabetismo%20recuou,%2C8%25%20para%20o%20Sudeste>. Acesso em: 29 out. 2023.

GROSSI, Márcia Gorett Ribeiro; DA COSTA, José Wilson; DOS SANTOS, Ademir José. A exclusão digital: o reflexo da desigualdade social no Brasil. **Nuances: estudos sobre Educação**, v. 24, n. 2, p. 68-85, 2013. Disponível em: <https://revista.fct.unesp.br/index.php/Nuances/article/view/2480>. Acesso em: 13 out. 2023.

KOBASHI, Nair Yumiko; TÁLAMO, Maria de Fátima Gonçalves Moreira. Informação: fenômeno e objeto de estudo da sociedade contemporânea. **Transinformação**, v. 15, p. 7-21, 2003. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/tinf/a/SZ5RXSnjnDcjhZ9ykPpCHHW/?lang=pt>. Acesso em: 15 set. 2023.

KOHN, Karen; MORAES, CH de. O impacto das novas tecnologias na sociedade: conceitos e características da Sociedade da Informação e da Sociedade Digital. In: XXX Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação. **sn**, 2007. p. 1-13. Disponível em: [https://www.researchgate.net/profile/Claudia-Moraes-2/publication/238065799\\_O\\_impacto\\_das\\_novas\\_tecnologias\\_na\\_sociedade\\_conceitos\\_e\\_caracteristicas\\_da\\_Sociedade\\_da\\_Informacao\\_e\\_da\\_Sociedade\\_Digital1/link/s/58f409060f7e9b6f82e7c45c/O-impacto-das-novas-tecnologias-na-sociedade-conceitos-e-caracteristicas-da-Sociedade-da-Informacao-e-da-Sociedade-Digital1.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Claudia-Moraes-2/publication/238065799_O_impacto_das_novas_tecnologias_na_sociedade_conceitos_e_caracteristicas_da_Sociedade_da_Informacao_e_da_Sociedade_Digital1/link/s/58f409060f7e9b6f82e7c45c/O-impacto-das-novas-tecnologias-na-sociedade-conceitos-e-caracteristicas-da-Sociedade-da-Informacao-e-da-Sociedade-Digital1.pdf). Acesso em: 17 set. 2023.

MARINHO, Vitor Duncan. Uma análise sobre a exclusão digital de idosos. **Revista Brasileira de Ciências do Envelhecimento Humano**, v. 19, n. Supl. 2, 2022. Disponível em: <https://seer.upf.br/index.php/rbceh/article/view/14135>. Acesso em: 15 set. 2023.

MARQUES, Rodrigo Moreno; PINHEIRO, Marta Macedo. Informação e poder na arena da internet. **Informação & Sociedade: Estudos**, v. 24, n. 1, 2014. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/15252>. Acesso em: 12 out. 2023.

MATTOS, Sérgio. **A revolução digital e os desafios da comunicação.** Universidade Federal do Recôncavo da Bahia, 2013. Disponível em: <https://repositorio.ufrb.edu.br/handle/123456789/766>. Acesso em: 12 set. 2023.

MEDEIROS, Simone Assis; MAGALHÃES, Roberto; PEREIRA, José Roberto. Lei de acesso à informação: em busca da transparência e do combate à corrupção. **Informação & Informação**, v. 19, n. 1, p. 55–75-55–75, 2014. Disponível em: <https://ojs.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/13520>. Acesso em: 12 set. 2023.

MENDANHA, Gisele de Melo Maeda. O direito de acesso à informação como fundamento da transparência. **Revista da CGU**, v. 4, n. 6, p. 59-70, 2009. Disponível em: [https://revista.cgu.gov.br/Revista\\_da\\_CGU/article/view/262](https://revista.cgu.gov.br/Revista_da_CGU/article/view/262). Acesso em: 08 ago. 2023.

MOLINARO, Carlos Alberto; SARLET, Ingo Wolfgang. Direito à informação e direito de acesso à informação como direitos fundamentais na constituição brasileira. **Revista da AGU**, 2014. Disponível em: [https://revista.cgu.gov.br/Revista\\_da\\_CGU/article/view/262](https://revista.cgu.gov.br/Revista_da_CGU/article/view/262). Acesso em: 08 ago. 2023.

PALETTA, Francisco Carlos. Ciência da Informação e humanidades digitais: uma reflexão. Sujeito informacional e as perspectivas atuais na Ciência da Informação: **atas do XIX Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação-ENANCIB 2018**, 2018. Disponível em: <https://repositorio-aberto.up.pt/handle/10216/135824>. Acesso em: 13 out. 2023.

PRZEYBILOVICZ, Erico; CUNHA, Maria Alexandra; COELHO, Taiane Ritta. O desenvolvimento dos estudos sobre governo eletrônico no Brasil: um estudo bibliométrico e sociométrico. **Revista Electronica de Sistemas de Informação**, v. 14, n. 3, p. 3, 2015. Disponível em: <https://www.proquest.com/openview/d27e27810491e0879b706cbc8510a868/1?pq-origsite=gscholar&cbl=178195>. Acesso em: 22 out. 2023.

ROCHA, Marisa Perrone Campos. A questão cidadania na sociedade da informação. **Ciência da informação**, v. 29, p. 40-45, 2000. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ci/a/dDk3PH967Ds3LjsMv7kJgbg/?lang=pt&format=html>. Acesso em: 08 ago. 2023.

RODRIGUES, João Gaspar. Publicidade, transparência e abertura na administração pública. **Revista de Direito Administrativo**, v. 266, p. 89-123, 2014. Disponível em: <https://periodicos.fgv.br/rda/article/view/32142>. Acesso em: 12 out. 2023.

SALES, Márcia Barros de et al. **Desenvolvimento de um checklist para a avaliação de acessibilidade da Web para usuários idosos**. 2002. Dissertação (mestrado) - Universidade Federal de Santa Catarina, Centro Tecnológico. Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, 2002. 121 f. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/xmlui/handle/123456789/83089>. Acesso em: 16 ago. 2023.

SANTOS, Fábio Júnio Barbosa. Letramento e inclusão digital no Brasil: uma análise de problemas e possibilidades. **Crátilo**, v. 14, n. 1, p. 118-133, 2021. Disponível em: <https://revistas.unipam.edu.br/index.php/cratilo/article/view/3784>. Acesso em: 23 out. 2023.

SORJ, Bernardo; GUEDES, Luís Eduardo. Exclusão digital: problemas conceituais, evidências empíricas e políticas públicas. **Novos estudos CEBRAP**, p. 101-117, 2005. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/nec/a/vZ6fSRKr6SDKBHP6vdxGTP/?lang=pt>. Acesso em: 10 out. 2023.

TAVARES, Marília Matias Kesting; DE SOUZA, Samara Tomé Correa. Os idosos e as barreiras de acesso às novas tecnologias da informação e comunicação. **Renote**, v. 10, n. 1, 2012. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/renote/article/view/30915>. Acesso em 08 ago.2023.

VENTURA, Kátia Santiago. **Entre o acessável e o acessível: implicações dos padrões de acessibilidade para o acesso às informações públicas em universidades federais brasileiras**. 2015. Dissertação de Mestrado. Universidade Federal de Pernambuco,2015. 152 f. Disponível em: <https://repositorio.ufpe.br/handle/123456789/16944>. Acesso em: 15 mai. 2023.

**DISCENTE:** Marieny Pereira Faria

**CURSO:** Direito

**DATA DE ANÁLISE:** 04.11.2023

## RESULTADO DA ANÁLISE

### Estatísticas

Suspeitas na Internet: **9,26%**

Percentual do texto com expressões localizadas na internet [▲](#)

Suspeitas confirmadas: **8,9%**

Confirmada existência dos trechos suspeitos nos endereços encontrados [▲](#)

Texto analisado: **95,8%**

*Percentual do texto efetivamente analisado (frases curtas, caracteres especiais, texto quebrado não são analisados).*


Sucesso da análise: **100%**

*Percentual das pesquisas com sucesso, indica a qualidade da análise, quanto maior, melhor.*

Analisado por Plagius - Detector de Plágio 2.8.5  
sábado, 4 de novembro de 2023 10:56

## PARECER FINAL

Declaro para devidos fins, que o trabalho da discente **MARIENY PEREIRA FARIA**, n. de matrícula **38682**, do curso de Direito, foi aprovado na verificação de plágio, com porcentagem conferida em 9,26%. Devendo a aluna realizar as correções necessárias.

Documento assinado digitalmente  
 HERTA MARIA DE ACUCENA DO NASCIMENTO S  
Data: 06/11/2023 17:24:02-0300  
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

(assinado eletronicamente)  
**HERTA MARIA DE AÇUCENA DO N. SOEIRO**  
**Bibliotecária CRB 1114/11**  
Biblioteca Central Júlio Bordignon  
Centro Universitário Faema – UNIFAEMA