



**UNIFACS**

**MESTRADO EM DIREITO, GOVERNANÇA E POLÍTICAS PÚBLICAS**

**WRIAS DE MELO ALVES**

**SERVIÇOS PÚBLICOS DIGITAIS E O ACESSO ÀS PLATAFORMAS DO  
GOVERNO FEDERAL NO BRASIL: UM ESTUDO DOS EXCLUÍDOS  
TECNOLOGICAMENTE À LUZ DO PRINCÍPIO DA IGUALDADE**

Salvador  
2024

**WRIAS DE MELO ALVES**

**SERVIÇOS PÚBLICOS DIGITAIS E O ACESSO ÀS PLATAFORMAS DO  
GOVERNO FEDERAL NO BRASIL: UM ESTUDO DOS EXCLUÍDOS  
TECNOLOGICAMENTE À LUZ DO PRINCÍPIO DA IGUALDADE**

Dissertação apresentada ao Curso de Mestrado em Direito, Governança e Políticas Públicas, da Pós-Graduação em Direito, Governança e Políticas Públicas, da Universidade Salvador - UNIFACS, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre.

Orientador: Prof. Dr. Hélder Uzêda Castro.

Salvador  
2024

**FICHA CATALOGRÁFICA**  
(Elaborada pelo Sistema de Bibliotecas da Universidade Salvador - UNIFACS)

Alves, Wrias de Melo

Serviços públicos digitais e o acesso às plataformas do Governo Federal no Brasil: um estudo dos excluídos tecnologicamente à luz do princípio da igualdade./ Wrias de Melo Alves. – Salvador: UNIFACS, 2024.

74 f. : il.

Dissertação apresentada no Programa de Pós-Graduação, Mestrado em Direito, Governança e Políticas Públicas da Universidade Salvador - UNIFACS, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre.

Orientador: Prof. Dr. Hélder Uzêda Castro.

1. Direito. 2. Princípio da igualdade 3. Tecnologia. 4. Exclusão digital. I. Castro, Hélder Uzêda, orient. II. Título.

CDD: 340

## **RESUMO**

Esta dissertação pretende investigar a evolução tecnológica dos serviços prestados pelo estado e o impacto do avanço tecnológico nos excluídos no processo evolutivo das tecnologias. Para tanto, buscou-se verificar se essa dinâmica estatal, em tornar-se mais tecnológica, gerou facilidades ou dificuldades para a população, acentuando desigualdades e promovendo mais exclusão a uma parcela da população que não tem acesso à tecnologia ou letramento digital. Os procedimentos metodológicos foram de caráter descritivo; e o método, que forneceu as bases lógicas da discussão, foi o histórico. A coleta de dados e informações foi realizada por meio de pesquisas bibliográficas, documentais e observação da realidade diária, incrementada por meio de reportagens, onde buscou-se demonstrar a existência ou não da ofensa ao referido princípio, insculpido na constituição federal. Concluiu-se que, apesar do processo de desenvolvimento tecnológico Estatal ser de fundamental importância à economia e dinamismo, por exemplo, há que ser resguardado o direito de acesso aos serviços públicos, por meio da legislação, apresentando no presente trabalho inserção de direitos na Lei nº 14.129/2021, evitando ou reduzindo o processo de desigualdade acentuada, promovido pelo avanço da tecnologia.

**Palavras-chave:** Estado, tecnologia, governo digital, princípio da igualdade, exclusão digital.

## **ABSTRACT**

This dissertation aims to investigate the technological evolution of services provided by the state and the impact of technological advances on those excluded from the evolutionary process of technologies. To this end, we sought to verify whether this state dynamic, in becoming more technological, generated facilities or difficulties for the population, accentuating inequalities and promoting further exclusion to a portion of the population that does not have access to technology or digital literacy. The methodological procedures were descriptive; and the method, which provided the logical bases of the discussion, was historical. The collection of data and information was carried out through bibliographical and documentary research and observation of daily reality, increased through reports, where we sought to demonstrate the existence or not of the offense to the aforementioned principle, enshrined in the federal constitution. It was concluded that, despite the State technological development process being of fundamental importance to the economy and dynamism, for example, the right of access to public services must be protected, through legislation, presenting in the present work the inclusion of rights in the Law nº 14.129/2021, avoiding or reducing the process of marked inequality, promoted by the advancement of technology.

Keywords: State, technology, digital government, equality digital, digital exclusion.

## **AGRADECIMENTOS**

Eis que é chegado o momento em que mais um ciclo de muito conhecimento, esforço e busca pelo melhor chega ao fim e, nesse ponto em que todo o caminho percorrido é observado como um passado, agradecer a quem esteve nessa jornada se faz imprescindível.

Inicialmente, agradeço muito ao Deus criador por ter me dado força, resiliência e persistência para chegar até o ponto final da jornada, pois, sem a fé naquilo que você acredita, o caminho não pode ser concluído. Lutas e batalhas fazem parte do processo, por isso, a misericórdia do Messias é essencial. Obrigado, Senhor.

Como em tudo que faço na vida, não poderia deixar de registrar aos ensinamentos e suporte dos meus pais, fundamentais em todos os momentos da minha vida, pois, sem eles, nada do que já conquistei até hoje seria possível. Amo muito vocês.

Agradeço grandemente a minha esposa, Marília, que, me deu forças e sonhou junto comigo para que essa luta se tornasse uma realidade, demonstrando amor, paciência e cuidado, como sempre faz desde o início da nossa união.

A vida acadêmica nos apresenta, além das obrigações e estudos, pessoas que criamos laços e que sabemos que levaremos para o nosso dia-dia. Por isso, agradeço aos meus grandes colegas de sala de aula, sobre tudo ao meu amigo de seminários, trabalhos e resenhas, Marcelo Linhares, Que chegou a reta final assim como eu.

Além dos colegas de sala, segue o meu agradecimento a todo o corpo docente que, por meio dos conhecimentos disponibilizados, tornaram possível a construção das pesquisas e dos estudos. Em especial, dirijo o meu imenso agradecimento a professora Hilda Vargas, aonde fora dado os primeiros passos da minha tese e ao meu grande mestre Hélder Uzêda, que me acolheu como um pai e me apontou o caminho para o fim da jornada.

Por fim, registro ainda, o meu agradecimento ao meu amigo e sócio Rafael Câmara que, em momentos mais complexos, assumiu a responsabilidade dos trabalhos diários no escritório para que eu pudesse concluir a pesquisa.

Enfim, gratidão por todos aqueles que, diretamente ou indiretamente, fizeram parte desse caminho.

## **LISTA DA ABREVIATURAS E SIGLAS**

CADUNICO	Cadastro Único
CETIC	Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação
CNH	Carteira Nacional de Habilitação
CPF	Cadastro de Pessoa Física
Ead	Ensino a Distância
FGTS	<i>Fundo de Garantia do Tempo de Serviço</i>
INSS	Instituto Nacional da Seguridade Social
IPEA	Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
PASEP	Programa de Formação do Patrimônio do Servidor Público
PIS	Programa de Integração Social
PNAD	Pesquisa Nacional por Amostragem de Domicílio
SEMOP	Secretaria Municipal de Ordem Pública
TICs	Tecnologias da Informação e Comunicação

## **SUMÁRIO**

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>8</b>
<b>2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA .....</b>	<b>13</b>
2.1 EVOLUÇÕES TECNOLÓGICAS NA SOCIEDADE.....	14
2.2 HISTÓRICO DO DESENVOLVIMENTO VIRTUAL DO ESTADO BRASILEIRO.....	16
2.3 ASPECTOS LEGAIS DA VIRTUALIZAÇÃO DO ESTADO BRASILEIRO .....	22
2.4 O QUE É PRINCÍPIO? .....	32
2.4.1 Princípios Constitucionais .....	34
2.4.2 O Princípio da Igualdade em Questão .....	37
<b>3 METODOLOGIA DA PESQUISA.....</b>	<b>44</b>
<b>4 ESTUDO DOS EXCLUÍDOS DAS PLATAFORMAS DIGITAIS DO ESTADO NO BRASIL .....</b>	<b>54</b>
<b>5 CONCLUSÕES .....</b>	<b>60</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>64</b>
<b>ANEXO A - PRODUTO DA PESQUISA .....</b>	<b>71</b>

## 1 INTRODUÇÃO

A relação entre governo e seus cidadãos está em constante movimento, a partir de novas estruturas e dinâmicas, que visam promoção do desenvolvimento de políticas voltadas à resolução de problemas. Ao longo dos anos, a sociedade vem passando por transformações, seja nas áreas social, econômica, jurídica, saúde, entre outras; não sendo diferente com as tecnologias que vêm auxiliando desde situações cotidianas até ordens mais complexas (Soares, 2022). Se a séculos atrás a comunicação por meio de carta era o mais próximo que as pessoas ficavam umas das outras, hoje, o poder de processamento de aparelhos eletrônicos de alta performance e recursos de comunicação e conexão disponíveis torna possível a execução de diversas ações, reduzindo distâncias geográficas e aumentando proximidade.

Não podendo ficar indiferente às inovações, uma vez que, dentro da sua dinâmica de gestão tem como princípio basilar o da eficiência na prestação e entrega dos seus serviços, o Estado Brasileiro também ingressou nos meios tecnológicos, via portais da transparência, consultas públicas e serviços ao cidadão.

A plataforma digital GOV.BR possibilita ao cidadão, por exemplo: requerer perícia médica junto ao Instituto Nacional de Seguridade Social (INSS), solicitar a carteira digital do trabalho, utilizar a Carteira Nacional de Habilitação (CNH), por meio digital, consultar a situação no Cadastro de Pessoa Física (CPF), entre outras funcionalidades; ou seja, se antes o indivíduo teria que se deslocar até uma repartição pública para resolver questões que envolviam os serviços disponibilizados pelo ente público, hoje, é possível, sem sair de casa, consumir um serviço governamental, por meio de um aparelho celular ou computador, gerando facilidade e valor ao cidadão.

A questão do processo de virtualização dos serviços disponibilizados pelo Estado foi intensificada devido à crise sanitária da COVID-19, uma vez que, com o objetivo de conter o avanço das contaminações e escalada de óbitos da Pandemia, o Estado Brasileiro adotou medidas de isolamento, como a Lei nº 13.979/2020<sup>1</sup>, e a sociedade precisou se adequar às medidas de isolamento e buscar alternativas para trabalhar e seguir com o cotidiano.

Neste cenário e buscando uma estratégia para desenvolver o processo de digitalização dos serviços governamentais, foram promulgadas leis que propunham

---

<sup>1</sup> Dispõe sobre as medidas para enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus responsável pelo surto de 2019.

deixar a sistemática de acesso ao cidadão do Estado Brasileiro o mais virtual possível, dentre elas, a Lei nº 10.332/2<sup>2</sup> e a Lei nº 14.129/21<sup>3</sup>.

As referidas leis possuem como objetivo a transformação do governo por meio da virtualização dos serviços, o chamado “Governo Digital” tornando-os mais eficiente e auxiliando no desenvolvimento das políticas públicas, com a perspectiva de desburocratizar e facilitar o acesso dos cidadãos.

Contudo, apesar da Lei nº 14.129/21 garantir atendimento presencial aos indivíduos, que optarem por essa modalidade de acesso aos serviços do Estado, a intensificação da utilização das plataformas digitais do governo tem deixado, na esfera do atendimento presencial, a população que não tem acesso ou conhecimento das tecnologias, em situação de vulnerabilidade, sem a menor percepção de benefícios fornecidos por aquele.

Dessa forma, o presente trabalho, devidamente assentado na linha Direito, Democracia, Transparência e Avaliação, do Programa de Mestrado em Direito, Governança e Políticas Públicas, na Universidade Salvador, busca analisar a virtualização do Estado e possível ofensa do princípio constitucional da igualdade, tendo, em vista o alcance da tecnologia disponível ao cidadão, considerando diferenças e restrições impostas à sociedade brasileira, observando o contexto social e econômico da população brasileira.

A delimitação da temática analisa o avanço do processo de digitalização das áreas cotidianas devido a Pandemia e observando que, mesmo com a legislação apontando um atendimento diferenciado ao não abrangido pelas tecnologias, essa normatividade não vem sendo respeitada.

Toma-se como exemplo o cadastramento dos ambulantes para trabalhar no Carnaval de Salvador (Bahia) em 2023. Antes do festejo de Momo, os trabalhadores ambulantes que desejassesem vender seus produtos no circuito da festa, deveria realizar o seu cadastro de maneira remota por meio do aplicativo desenvolvido pela prefeitura de Salvador, não sendo previsto qualquer atendimento presencial para

<sup>2</sup> Institui a Estratégia de Governo Digital para o período de 2020 a 2022, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências.

<sup>3</sup> Dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública e altera a Lei nº 7.116, de 29 de agosto de 1983, a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), a Lei nº 12.682, de 9 de julho de 2012, e a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

auxiliar as pessoas que não tiveram acesso a plataforma virtual, seja por ausência de aparelho eletrônico, seja por falta de auxílio ou por ausência de conhecimento.

Em casos como esses, a atualização/cadastramento contava com aplicativo, que poderia ser acessado via celular ou computador, sendo certo que instabilidades do sistema podem ocorrer com frequência e alguns dos indivíduos que buscavam o benefício sequer possuíam um aparelho com características tecnológicas para tal, notou-se a dificuldade do atendimento presencial, serviço este que é garantido pela Lei nº 14.129/21.

Portanto, esta pesquisa possui o objetivo geral de analisar o processo de virtualização dos serviços disponibilizados pelo Estado, por meio de plataformas, aplicativos e similares, e possível ofensa ao princípio da igualdade, observando o crescimento das atividades tecnológicas dia após dia, tendo em vista aspectos sociais que podem gerar a exclusão de acesso aos meios tecnológicos, como o analfabetismo, a idade avançada, o desconhecimento do processo digital, déficit econômico etc.

No que se refere aos objetivos específicos, pretende-se: (1) estudar a evolução e implementação das tecnologias digitais, por meio das plataformas virtuais, aos serviços públicos federais; (2) verificar o crescimento das plataformas digitais, sobretudo durante o período da pandemia da COVID-19; e (3) analisar a existência de ofensa ao princípio da igualdade na utilização das plataformas de serviços digitais do Estado.

O desenvolvimento de uma pesquisa científica depende de elementos que são essenciais à confecção de um trabalho acadêmico coeso e com substancialidade de conteúdo. Assim, se faz necessário abordar aspectos fundamentais como a natureza da pesquisa, o método de abordagem, o método de investigação e os seus instrumentos e o método de interpretação ou análise dos resultados.

Quanto a natureza, a presente pesquisa tem formatação aplicada, uma vez que, busca preservar o princípio da igualdade, diante do processo de tecnologia que inserem os indivíduos de maneira única no mecanismo virtual, sem observar suas particularidades e diferenças. No que se refere ao método de abordagem escolhido para a confecção da pesquisa, será utilizado o método qualitativo, ou seja, terá um caráter exploratório e subjetivo, pois, o fenômeno analisado não pode ser quantificado.

Tratando-se do método de investigação, a pesquisa envolve o raciocínio dedutivo, para incluir premissas verdadeiras e chegar a uma conclusão lógica sobre o

tema. Os instrumentos utilizados à construção da pesquisa foram os meios bibliográficos e documentais, com o intuito de basilar as definições, conceitos e características, como o que é tecnologia e a sua importância para a sociedade e como funciona o princípio da igualdade e sua importância para a aplicação das legislações e direitos dos cidadãos.

Por fim, o método de interpretação da pesquisa teve como base a legislação, os costumes, os princípios e a relação social com os meios tecnológicos aplicados pelo Estado, sempre conversando com a realidade social em que o processo de evolução tecnológica está inserido e analisando se esta inserção está sendo abrangente.

Para a construção do trabalho, se fez necessário a estruturação em capítulos, com percurso bem definido, a fim de uma conexão lógica e a possibilidade de que, em uma leitura de parte ou de toda a pesquisa, o leitor seja capaz de entender e interpretar o que está lendo, fazendo uma interface com o cenário social, econômico e político do processo de evolução tecnológica que avança.

Assim, o trabalho posto foi iniciado com a seção de introdução, apresentando todos os tópicos abordados ao longo do trabalho, possuindo um caráter informativo e estrutural. O primeiro tópico, da fundamentação, está dividido em: evoluções tecnológicas da sociedade, onde foi abordado o surgimento, avanço e crescimento da tecnologia; em continuidade, no item dois aborda-se o desenvolvimento virtual no estado brasileiro, analisando todo o contexto social, econômico e de acessibilidade que as tecnologias surgiiram e se desenvolveram no país. No terceiro ponto, discute-se os aspectos legais da virtualização do estado brasileiro, ou seja, o estudo trata das legislações que passaram a tutelar a tecnologia e, também, o seu uso, demonstrando como se faz cada vez mais necessário a responsabilidade do Estado em questões que envolvendo a tecnologia.

No item quatro da fundamentação teórica coloca-se o conceito e as características do princípio. Ainda dentro do item quatro, discute-se, no subitem um, a abordagem dos princípios constitucionais; e, no subitem dois, a apresentação de conceitos e posicionamentos do princípio da igualdade, um dos pontos de destaque do trabalho.

O tópico três da presente pesquisa trouxe os aspectos metodológicos, usados para o desenvolvimento do trabalho, apontando os meios de estudo que foram abordados para a construção do tópico quatro que trata dos excluídos das plataformas

digitais do Estado brasileiro, abordando as pessoas que ainda estão à margem do processo tecnológico.

Encerando o trabalho, o tópico cinco apresenta as conclusões que foram realizadas com o desenvolvimento da pesquisa, buscando expor a existência de exclusão digital de uma parcela da população, mesmo com toda a facilidade de acesso que é apresentada na atual conjuntura.

Ao final, após as referências bibliográficas apontadas, como base para a construção da pesquisa, apresenta-se o produto, com o objetivo de garantir, por meios legais, o acesso aos procedimentos eletrônicos desenvolvidos pelo Estado.

O referido produto consiste na inserção na Lei nº 14.129/2021, mais precisamente no art.14, de itens que garantem o acesso ao atendimento presencial, caso o indivíduo atenda a um dos requisitos ali inseridos, como, analfabetismo, dificuldade de acesso, instabilidade demonstrada do sistema de serviços, entre outros.

Importante destacar que o presente trabalho não tem como objetivo esgotar todo o conteúdo sobre o tema aqui tratado, mas, analisar alternativas para dirimir questões sociais importantes.

## 2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A construção de uma pesquisa é um processo em que se faz necessário ter fundamentações e bases conceituais muito bem elaboradas, fazendo com que os pontos abordados ao longo do procedimento, demonstrem como o pesquisador chegou ao resultado apresentado.

Por isso, a fundamentação teórica é indispensável na construção do conhecimento, representando a base teórica a partir da qual será feita a análise de dados da pesquisa e demonstrar, também, o domínio que o pesquisador possui sobre o tema desenvolvido (Azevedo, 2016).

É nesse momento em que é possível observar o trabalho entre a perspectiva do autor e como ele realizou sua abordagem com relação aos temas selecionados e utilizados no seu processo de pesquisa. Azevedo citando Ridley conclui que o referencial teórico:

é onde são feitas conexões entre os textos originais nos quais você se baseia, e onde você posiciona a sua pesquisa em relação a outras fontes. É a oportunidade de estabelecer um diálogo escrito com pesquisadores na sua área e, ao mesmo tempo, mostrar que você se envolveu com o corpo de conhecimento subjacente à sua pesquisa, o compreendeu e respondeu a ele. [...] é onde você identifica as teorias e pesquisas anteriores que influenciaram sua escolha de tema de pesquisa e a metodologia você está escolhendo a adotar. Você pode usar a literatura para apoiar a identificação do problema de pesquisa ou para ilustrar que existe uma lacuna nas pesquisas anteriores que precisa ser preenchida (Ridley, 2008, p.2).

Como visto nas lições do autor anteriormente citado, a construção da pesquisa será realizada com uma interligação do autor produtor do trabalho com os autores que são escolhidos à construção do texto, buscando apontar como aquela ideia desenvolveu-se, fundamentou-se e a que conclusão, produto ou caminho foi apontado com aquele trabalho.

Nesse sentido, como construção do presente trabalho, o referencial teórico está dividido em evoluções tecnológicas na sociedade, histórico do desenvolvimento tecnológico do estado brasileiro, aspectos legais da virtualização do estado brasileiro, princípios constitucionais e o princípio da igualdade em questão.

Assim, com a construção fundamentada sobre essas sessões, a pesquisa irá analisar se existe uma exclusão tecnológica dos indivíduos que buscam utilizar-se das plataformas e dos serviços digitais do Estado brasileiro e, caso existam dificuldades,

se há perspectiva de soluções garantidoras do direito ao acesso aos serviços digitais do Estado e se o princípio constitucional da igualdade é respeitado nesse aspecto.

## 2.1 EVOLUÇÕES TECNOLÓGICAS NA SOCIEDADE

Hodiernamente, a sociedade avança para modelos digitais. A Economia Digital, também posta como Economia da Informação ou da Tecnologia, é um conceito relativamente novo, que se refere à integração de ambiente e tecnologias da informação e comunicação (TICs) nas atividades econômicas; bem como nos processos de criação, distribuição e consumo de bens e serviços, neste texto, na perspectiva da relação entre governo e cidadãos. Trata-se de um dos temas de maior repercussão no cenário internacional. As transações empresariais recentemente ultrapassaram fronteiras geográficas, relevando para as cadeias globais de valor.

Greco (2018) contribui com análise das mudanças produzidas pelo avanço da tecnologia, constatando que a informatização promoveu a desterritorialização das atividades. O território deixou de ser um referencial na prática para transações comerciais, o que trouxe consequências no plano de identificação do local, em que pese determinação de certo evento e, por conseguinte, aplicação da legislação.

Ou seja, apesar da existência de limites terrestres e fronteiras entre as diferentes sociedades, a evolução tecnológica trouxe à sociedade uma nova roupagem de relações sociais, políticas, econômicas, estruturais, laborais e educacionais, demonstrando que a digitalização é um caminho que evoluirá tempo após tempo.

Na busca por uma economia mais desenvolvida e abrangente, dentro dos mercados em que estão inseridas, as empresas passaram a investir cada vez mais no desenvolvimento de ativos intangíveis; no uso de dados dos clientes para subsidiar o planejamento estratégico e a tomada de decisões e na automação de processos de trabalho, visando à redução de custos e a obtenção de ganhos de escala nas operações (Silva, 2022).

No cenário econômico, as evoluções tecnológicas permitiram a dinamização das atividades empresariais, a evolução dos postos de trabalho, uma melhor leitura do mercado consumidor e uma potencialização nos ganhos, demonstrando que a tecnologia funciona como um importante aliado para o aumento da circulação de riquezas e aumentos dos lucros.

O atual cenário social demonstra que a sociedade se desenvolveu voltada para uma espécie de sociedade em rede (Castells, 2005), ou seja, a existência de amigos virtuais, realidade aumentada, participação de comunidades e a possibilidade de produção de conteúdo para seguidores, gerou uma população que absorveu por completo a evolução tecnológica das relações interpessoais.

No cenário político, a digitalização, também, atuou de maneira contundente. Não só pela implementação de um moderno procedimento de voto, a urna eletrônica, mas, também, pela perspectiva da utilização das redes para difundir o processo democrático. Segundo o que trata Norris (2002), esse espectro da evolução tecnológica, a internet passou a possibilitar mais interatividade na rede global, acesso a discursos livres, formas menos burocráticas de associação, construção e disseminação da informação e a criação de identidades locais.

Toma-se como exemplo, a possibilidade de reunião de um grupo sem a necessidade primaz de ocupar um espaço em via pública, tornando o conceito da livre reunião estabelecido na Constituição Federal, muito mais amplo e democrático do que a engessa formatação de encontro presencial.

As pessoas passam a utilizar as áreas virtuais para tratar de assuntos que são importantes para uma coletividade, o que demonstra a facilidade no acesso e a desburocratização de um procedimento que é garantido por lei, mas, que em momentos passados do nosso país, não seria possível de ocorrer.

No cenário educacional, as mudanças do formato de ensino, também, foram impulsionadas pelo desenvolvimento tecnológico e pela busca da democratização a educação, uma vez que, a criação da metodologia de Ensino a Distância (EaD), possibilitou a sociedade mais acesso a cursos de nível superior, educação básica e ao ensino fundamental.

Para muitas pessoas, a volta a sala de aula para retomar os estudos, ou até mesmo, buscar uma nova profissão e consequente colocação no mercado de trabalho era algo complexo, tendo em vista os horários das aulas e, principalmente, a modalidade presencial.

Sobre esses aspectos, observa-se que o avanço das tecnologias que permitiu uma nova roupagem à sociedade e ao seu redor, são fundamentais para o desenvolvimento dos indivíduos e de itens que se localizam ao seu redor, sejam econômicos, educacionais, sociais e políticos.

Importante apontar, também, que a forma de acessar e utilizar o processo digital se tornou mais democrático, tendo em vista que, os aparelhos pelos quais esse acesso é feito, acompanharam ou criaram, uma revolução, o que facilitou e muito o desenvolvimento da sociedade.

Em estudos realizados no ano de 2018, observou-se que 99,2% dos domicílios que utilizavam a internet, utilizavam o telefone móvel, conhecido como Smartphones, na medida em que o microcomputador era utilizado por 48,1% dos domicílios servidos de acesso as redes (Tavares; Vieira, 2020).

Se antes o indivíduo que buscava acessar a internet tinha que, obrigatoriamente, usar um computador para as mais variadas pesquisas, com os avanços tecnológicos que permitiram a transposição da acessibilidade do computador para a palma da mão, esse mesmo indivíduo passou a acessar as redes de qualquer lugar, o que tornaram todas as utilidades digitais mais dinâmicas.

O processo de desenvolvimento tecnológico caminhava de forma considerável em tempos normais, mas, a crise sanitária ocasionada pela COVID-19, gerou uma mola propulsora para o aceleramento da implementação do mundo digital em, praticamente, todas as áreas.

Nesse aspecto, o Estado brasileiro não poderia se furtar de acompanhar o desenvolvimento tecnológico, tendo em vista a premente necessidade de simplificar suas atividades e tentar abranger o máximo de clientes possíveis. Contudo, bem antes da crise sanitária de COVID-19, o Estado já dava mostras que começava, ainda que em um formato embrionário, a desenvolver o seu lado digital.

Assim, no próximo capítulo, será abordado todo o histórico do desenvolvimento tecnológico do Estado brasileiro, demonstrando que a evolução ocorreu desde a implementação de ferramentas capazes de gerar uma participação popular em um modelo mais fiscalizatório, passando para uma possibilidade de pequenas intervenções nos procedimento políticos, como discussão de orçamento, até a configuração do cidadão como cliente estatal, ou seja, o indivíduo que utiliza dos serviços disponíveis pelo Estado para suas necessidades.

## 2.2 HISTÓRICO DO DESENVOLVIMENTO VIRTUAL DO ESTADO BRASILEIRO

Na análise histórica da humanidade, é possível observar que evoluções são constantes e fundamentais ao desenvolvimento, não sendo diferente, “no universo

informacional cria a necessidade permanente de atualização para acompanhar essas mudanças" (Kenski, 2010).

"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. Essas, de natureza social, 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 das décadas de 1980 e 1990, 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 (Brasil, 1983).<sup>4</sup> 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, o 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.

---

BRASIL. Lei Nº 7.116/83, de 29 de agosto de 1983. Assegura validade nacional das Carteiras de Identidade, regula sua expedição e dá outras providências. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/1980-1988/l7116.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/1980-1988/l7116.htm). Acesso em: 30 jan. 2023.

Com a referida lei acima citada, os órgãos públicos estavam obrigados a prestarem 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 a 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<sup>5</sup>, determinando 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 às 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 como eram.

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. dispondo que o utente deverá ser tratado com todo o respeito, lhe sendo permitido fazer os requerimentos que forem necessários e recorrer quando for possível.

Buscando tornar o sistema governamental ainda mais tecnológico, o Estado promulgou o Decreto nº 9.319/2018 (Brasil, 2018)<sup>6</sup>. 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 a governança<sup>7</sup>, surge, também, a criação do

<sup>6</sup> 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. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2018/decreto/D9319.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/decreto/D9319.htm). Acesso em: 30 jan. 2023.

<sup>7</sup> Conhecimento profundo das condições que garantem um estado mais eficiente (Diniz, 1995, p.400).

“gov.br”, por meio do Decreto nº 9.756/2019 (Brasil, 2018)<sup>8</sup>. 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 a plataforma governamental disponibiliza para o cidadão 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, 2005) e apesar da reforma administrativa na década de 1990, já ter apresentado procedimentos evolutivos no Estado para o âmbito digital, os anos seguintes demonstrou um crescimento tímido da exploração desses recursos em benefício próprio e para os cidadão.

Os anos 2000 foi 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.

Rover (2008, p. 1150), aponta que, além da relação com o cidadão, o governo eletrônico vai disponibilizar serviços com operações entre governos e fornecedores,

---

<sup>8</sup> 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. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2019/decreto/d9756.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2019/decreto/d9756.htm). Acesso em: 30 jan. 2023.

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 pela 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 que, é o indivíduo que não tem acesso as tecnologias que estão atreladas a internet.

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).

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.

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).

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 aula 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 #fiqueemcasa e #aescolacontinua têm significados absolutamente diferentes para uma ou outra realidade, uma ou outra classe social (2020, p. 2-3).

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) 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, o mesmo 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 [sic], 78% das pessoas com acesso à internet usam exclusivamente o celular (2020, p. 285).

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 acesso à tecnologias que podem ter acesso às plataformas digitais do governo.

Em análise do ano de 2023, o Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (CETIC), apresentando um panorama mais geral, apontou que nas áreas urbanas os domicílios com acesso à internet chegaram aos 84,1%, enquanto na zona rural esse percentual chegou aos 73,8%.

Quando o estudo está apontado para as classes sociais, observa-se que a classe A possui 98% de acesso, a classe B 97,7%, a classe C 90,5% e as classes D e E tem, apenas, 66,5% de acesso à internet, demonstrando que questões econômicas e sociais são fortes excludentes de acesso.

Tratando-se especificamente de situação econômica, desconhecimento e medo, foi constatado, ainda nessa pesquisa, 55,3% acham o serviço tecnológico muito caro, já 50,5% não tem qualquer conhecimento sobre como usar a internet, ao passo que 36,8% entendem o serviço como perigoso.

Como se observar dos anos de 2019 e 2023, o crescimento no uso das tecnologias e acesso à internet teve considerável aumento, contudo, ainda existem lacunas que precisam ser enfrentadas, mesmo que já exista em curso, um avançado processo de digitalização dos serviços estatais.

Em linhas gerais, quando direcionamos os olhos da pesquisa aos excluídos de acesso à internet e meios digitais que se encontram nas zonas urbanas, constata-se

que 15,9% fazem parte dos invisíveis a luz do mundo digital, enquanto na zona rural, esse percentual chega aos 26,2%, percentuais bem razoáveis e preocupantes.

Se for analisado a questão econômica e social, constata-se que 33,5% das classes D e E estão longe de ter acesso aos meios tecnológicos, afastando essa camada populacional dos serviços digitais disponibilizados pelos Estados com o fundamento da facilidade e desburocratização.

Verificando a questão do conhecimento, não se discutindo o acesso quanto ao valor e classe econômica, constatar que 50,5% da população não sabe como utilizar a internet, bem como, os componentes que a possui, é uma situação que serve de total alerta, pois, o uso das plataformas digitais dos serviços governamentais poderá não contemplar toda a população.

Por isso, antes de se pensar em modelos que tenha um formato exclusivamente virtual, a necessidade de se desenvolver políticas públicas com o objetivo de contemplar os direitos dos invisíveis se faz totalmente necessário e importante, pois, somente dessa forma, o Estado terá uma melhor eficiência e contemplação da sociedade.

Não se faz razoável, ao passo que a tecnologia avança de maneira acelerada nas sociedades, não voltar os olhos à parcela da população que não tem os direitos digitais respeitados devido a condição econômica, social e educacional, por exemplo.

A formação de uma parcela de pessoas que encontram-se a margem de aspectos, sociais e tecnológicos, por exemplo, custa muito para os governos e a política pública para tentar melhorar esse aspecto enquanto ainda existe uma implementação dos serviços, é fundamental para que não se tenha esse problema em futuro próximo.

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, segura e entendam o que estão manuseando.

## 2.3 ASPECTOS LEGAIS DA VIRTUALIZAÇÃO DO ESTADO BRASILEIRO

Como visto anteriormente, o crescimento tecnológico do Estado Brasileiro desenvolveu-se, primeiramente, de maneira interna e, logo em seguida, fundou-se em promover a distribuição ao cliente, diga-se, a sociedade brasileira.

Vale destacar que o processo de evolução digital que culminou no acesso e implementações de tecnologias por meio de políticas públicas, ocorreu graças as legislações que possibilitaram essa integração Estado – população.

Dentre essas legislações é possível destacar importantes marcos legais para a promoção do Estado digital e a disponibilidade de serviços ao cidadão que passaram a utilizá-los a partir de componentes eletrônicos. Conforme descreve o relatório técnico sobre o Governo Digital Brasileiro,

em 2016, foi iniciado um novo paradigma de gestão pública com o lançamento da Estratégia de Governança Digital (EGD) da Administração Pública Federal (BRASIL, 2016c). Válida até 2019, a EGD “define os objetivos estratégicos, mapas e indicadores da Política de Governança Digital” e afirma que seu principal desafio é cultural. Com intenção de explorar, potencializar e orquestrar sinergias que promovam maior eficácia, eficiência, efetividade e economicidade do Estado Brasileiro, a EGD pretende fomentar um movimento de simplificação e agilização na prestação dos serviços públicos, de melhora no ambiente de negócios é da eficiência da gestão pública (Figueiredo, 2019, p.21).

Com o início desse período, o referido e necessário Estado passou a tornar seus serviços públicos ainda mais digitais, baseando-se na eficiência, efetividade e economicidade, com a simplificação da prestação dos seus serviços. Quando se trata de eficiência é torna a prestação de serviço mais ágil, reduzir o tempo e ter uma melhor qualidade na entrega do produto, como, a expedição de certidões que podem ser realizadas de maneira virtual, tendo o seu reconhecimento por meio de assinaturas e dispositivos eletrônicos de segurança.

Com relação a efetividade o ente público busca fazer com que o funcionamento do serviço prestado ocorra de fato e não seja, tão somente, um canal de reclamação em que o cidadão irá solicitar algo do qual precisa e jamais terá um efetivo retorno por parte a iniciativa pública.

No item economicidade a ideia é tornar as atividades prestadas pelo Estado mais econômicas, evitando-se, por exemplo, a impressão demasiaada de documentos, as maçantes esperas em filas de repartições e o manejo de servidores para áreas mais estratégicas.

Foi com essa perspectiva que, em 15 de janeiro de 2016, fora publicado o Decreto nº 8.368, instituindo-se a política de Governança Digital no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.

A ideia era, desse período para frente, difundir os procedimentos tecnológicos e governamentais em toda a administração pública federal, aplicando-se todos os itens anteriormente apontados, incluindo, o cidadão nessa construção. Não obstante, o Artigo 12 do Decreto nº 8.638/2016, elenca uma série de possibilidades para o fomento da Governança Digital.

Art. 12. O Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão estabelecerá redes de conhecimento sobre assuntos relativos a Governança Digital e a temas correlatos, as quais terão como finalidades:

- I - Gerar, compartilhar e disseminar conhecimento e experiências;
- II - Formular propostas de padrões, políticas, guias e manual;
- III - discutir sobre os desafios enfrentados e as possibilidades de ação;
- IV - Prospectar novas tecnologias para facilitar a prestação de serviços públicos

disponibilizados em meio digital, o fornecimento de informações é a participação social por meios digitais.

§ 1º - As redes de conhecimento serão abertas a participação de qualquer cidadão interessado.

§ 2º - A mediação, a criação dos espaços de diálogo e a manutenção de um repositório de informações das redes de conhecimento ficarão a cargo do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (Brasil, 2016).<sup>9</sup>

Diferentemente do que era feito anteriormente, em que o Estado desenvolvia e aplicava as políticas públicas voltadas à digitalização das suas atividades sem levar em consideração a opinião do seu principal cliente, qual seja, o cidadão, com o advento do decreto acima referenciado, passou o componente social a ser um participante nas decisões que promoviam a Governança Digital.

Após um período em que se formatou legislação sobre a aplicação de uma Governança Digital no Estado, fora publicado, também, o Decreto nº 8.936/2016 que instituiu dentro do sistema eletrônico do Estado a Plataforma de Cidadania Digital, dispondo sobre a oferta de serviços públicos digitais, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.

Da análise do que estava previsto no referido Decreto é possível constatar que a sociedade brasileira passaria a ter um sistema com vários serviços disponíveis na modalidade virtual.

Ratificando isso, o Artigo 1º do Decreto nº 8.936/2016 assim assegura:

---

<sup>9</sup> BRASIL. **Decreto nº 8.638/2016**. Institui a política de governança digital no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública Federal, direta, autárquica e fundacional. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2016/decreto/d8638.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2016/decreto/d8638.htm). Acesso em: 28 ago. 2022.

Art. 1º Fica instituída a Plataforma gov.br, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional com a finalidade de:

- I - Facultar aos cidadãos, as pessoas jurídicas e a outros entes públicos a solicitação e o acompanhamento dos serviços públicos sem a necessidade de atendimento presencial;
- II - Implementar e difundir o uso dos serviços públicos digitais aos cidadãos, as pessoas jurídicas e a outros entes públicos, inclusive por meio de dispositivos móveis;
- III - Disponibilizar, em plataforma única e centralizada, mediante o nível de autenticação requerido, o acesso as informações e a prestação direta dos serviços públicos;
- IV - Simplificar as solicitações, a prestação e o acompanhamento dos serviços públicos, com foco na experiência do usuário;
- V - Dar transparência a execução e permitir o acompanhamento e o monitoramento dos serviços públicos; e
- VI - Promover a atuação integrada e sistêmica entre os órgãos e as entidades envolvidas na prestação dos serviços públicos (Brasil, 2016).<sup>10</sup>

Com esse decreto, passou a ser possível o acesso ao sistema da previdência, a digitalização de documentos com a Carteira de Trabalho e Previdência Social e a Carteira Nacional de Habilidação, bem como, o requerimento de benefícios previdenciários e valores de restituição do imposto de renda, tudo isso em apenas um único sítio ou aplicativo.

Como exemplo, um indivíduo enquadrado dentro do regime geral da previdência social, que completou o seu período de contribuição para aposentadoria, poderá utilizar o gov.br para requerer o seu benefício de qualquer lugar, mediante o uso da plataforma por intermédio de um componente eletrônico com acesso à internet.

Antes, se ele tinha que ligar para o órgão público competente, agendar um horário, levar a documentação impressa, aguardar horas e horas de fila, ser atendido por um servidor, encaminhar o seu processo para análise e receber uma carta na sua casa sobre o resultado de todo esse procedimento, isso passou a ser feito em questão de minutos.

Como visto não só a pessoa física passou a ter serviços disponíveis na plataforma virtual do Estado, mas, também, as pessoas jurídicas que passaram, a solicitar certidões e efetuar pagamento de impostos em guia única, ganhando tempo, economicidade e eficiência, tudo o que a Governança Digital busca.

---

<sup>10</sup> BRASIL. Decreto nº 8.936/2016. Institui a Plataforma de Cidadania Digital e dispõe sobre a oferta dos serviços digitais, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2016/decreto/d8936.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2016/decreto/d8936.htm). Acesso em: 30 jan. 2023.

Avançando no processo legislativo que assegura o direito e diversificação do Estado com relação a sua digitalização, é importante destacar um outro diploma muito relevante para esse desenvolvimento virtual que é a Lei nº 14.129/2021.

A referida lei dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública e alterou a Lei nº 7.116/83, Lei nº 12.527/2011, a Lei nº 12.682/2012 e a Lei nº 13.460/2017, ou seja, se antes as aplicações sobre os princípios e regras instrumentais para o Governo Digital estava efetivada por meio de decreto, o legislador verificou que a aplicação da lei era fundamental para a sua completa efetivação no cenário econômico, social e virtual. Não se pode deixar de destacar que as leis acima referendadas cuidam de serviços disponíveis pelo Estado, proteção a informação, arquivamento de documentos e a defesa e proteção dos usuários dos serviços públicos da administração pública.

Com a publicação da Lei nº 14.129/2021, todos os diplomas alterados por ela não perderam a sua validade, contudo, ganharam o contorno da Governança Digital e passaram a ter, também, aplicabilidade no espectro virtual. Vale apontar que o novo diploma manteve princípios e diretrizes já apontados no Decreto nº 8.638/2016, adicionando questões mais voltadas para o mundo tecnológico, conforme se observa no artigo 3º, da referida lei.

O primeiro item, trata da desburocratização, modernização, fortalecimento e simplificação da relação do poder público com a sociedade, uma vez que, disponibiliza à sociedade os serviços digitais, inclusive por dispositivos móveis, entendendo que a nova perspectiva de relação Estado x cidadão, será menos enfadonha, demorada como vem se apresentando ao longo dos anos nos serviços públicos.

Um outro ponto que o artigo mencionado traz como importante é a centralização dos serviços, ou seja, todos os serviços disponíveis pelo Estado, estarão concentrados em um único domínio virtual, ou seja, o gov.br. Lá será possível, por exemplo, ter acesso a sua carteira de trabalho, verificar o imposto de renda, consultar o PIS/PASEP, realizar agendamentos para atendimentos, dentre outros serviços.

Seguindo os pontos que são contemplados nesse item da legislação em comentário, importante destacar, também, a transparência e o monitoramento da qualidade dos serviços prestados. A transparência foi uma das primeiras preocupações do Estado quando ingressou no mundo virtual, pois, a sociedade clamava pela prestação de contas de como os impostos arrecadados eram distribuídos.

No que se refere ao monitoramento da qualidade dos serviços, o objetivo do poder público é avaliar como o cidadão vem se comportando com o meio tecnológico e se existe uma maior aceitação ou rejeição quanto ao novo modelo de atividades estatais disponibilizadas.

Apesar de termos a tecnologia presente por toda a parte que se olhe, o legislado buscou elaborar os serviços virtuais com uma linguagem clara e compreensível a qualquer cidadão, ou seja, palavras mais complexas do mundo virtual e procedimentos que poderiam gerar maiores embaraços como programas acessórios, não são tidos como satisfatórios.

Pensando no respeito aos dados pessoais do cidadão que busca o serviço digital do Estado, foi observado a necessidade de desenvolver um ambiente seguro, nos termos da LGPD, Lei nº 13.709/2018, fazendo com que o indivíduo se sinta seguro e protegido quando estiver realizando cadastro ou acessando o seu FGTS, por exemplo.

Como a desburocratização é um dos pilares dos serviços virtuais, o artigo 3º, trata da imposição imediata das exigências necessárias para prestar o serviço, bem como, a vedação da exigência de prova de fato já comprovada pela apresentação de documentos ou de informações válidas.

Antes da virtualização, os atendimentos em cartórios, por exemplo, exigiam do cidadão muitas idas e vindas até o preenchimento de todas as diretrizes estabelecidas pelo serviço buscado, assim como, a necessidade de provas básicas necessária a constituir o seu direito. Com a virtualização, essas exigências são colocadas em um único momento, ou seja, o cliente já tem consciência de tudo que precisa para ter um serviço efetivo.

Merece ser apontado, também, a busca pela elaboração de políticas públicas de capacitação dos servidores e o processo educacional de procedimentos digitais para incluir a população, cada vez mais, ao mundo digital, estimulando assinaturas eletrônicas e interações entre o órgão público e o cidadão.

Obviamente, o legislador, no artigo 3º, dedicou pontos importantes quanto a inclusão, uma vez que, apontou a necessidade de inclusão a pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida, tratamento adequado do idoso e a permanência da possibilidade de atendimento presencial, de acordo com as características, relevância e público-alvo do serviço, ou seja, buscou-se a manutenção de preservar o direito de minorias ao atendimento em formato presencial.

Além da perspectiva de eficiência, economicidade e eficácia já trazidos no Decreto nº 8.638/2016, a lei trouxe, também, elementos como, o uso da tecnologia, a desburocratização, atuação integrada entre os órgão e entidades envolvidas na prestação dos serviços, a promoção de assinaturas eletrônicas, dentre outros aspectos relevantes.

Não se pode deixar de registrar, ainda dentro do que preconiza a lei aqui apontada que, um dos elementos cruciais para toda essa organização em torno de atividades digitais é a universalização dos serviços disponibilizados pelo Estado.

Em posicionamento presumido, o Estado entendeu que a criação da plataforma gov.br e a centralização de serviços em um canal de atendimento com acesso por meio de equipamentos com acesso à internet possibilitaria a todos os cidadãos um amplo e irrestrito acesso aos procedimentos estatais.

Assim, reforçando a teoria de amplo acesso, o cidadão que está com dificuldade de se locomover, ou que more em região longínqua dos órgãos públicos, autarquias e afins, caso ele tenha um equipamento eletrônico, como, um computador ou smartphone, e este componente tenha acesso a rede mundial de computadores, o cidadão terá acesso aos serviços disponibilizados pelo Estado.

O que aparenta ser uma perspectiva inclusiva e de amplo conhecimento e acesso em um primeiro momento, passa a gerar questionamentos e dúvidas quanto à sua efetividade. Isto, porque, o cenário de acesso à internet, bem como, o uso funcional dos instrumentos que possibilitam contato com a rede mundial de computadores e, consequentemente, com a plataforma dos serviços Estatais, pode não ser tão amplo como o Estado pensa. Em primeiro plano, analisando o acesso aos equipamentos não garantem o pleno uso, conforme aponta Assumpção e Mori (2006),

a inclusão digital é um processo que envolve muito mais do que a simples oferta de equipamentos e softwares. Incluir digitalmente é permitir ao cidadão o desenvolvimento de “habilidades que vão de tarefas básicas, como escrever e-mails e reconhecer um spam, a atividades complexas, como pesquisar de maneira eficaz, acessar serviços e produzir um vídeo e transmitir via web (2006, p. 2).

Nessa linha de ideia, um analfabeto que tenha acesso a um computador ou a um smartphone com acesso à internet, dificilmente saberá manusear o equipamento a ponto de conectar-se (acessar) a plataforma governamental a fim de saber sobre um serviço disponível. Como se não bastasse a necessidade de familiaridade com os

equipamentos eletrônicos e a desenvoltura/conhecimento para acesso e uso de maneira irrestrita outro ponto que chama atenção seria o acesso à internet.

Em pesquisa realizada no ano de 2019, a TIC Domicílios apontou que 46 milhões de brasileiros não têm acesso à internet, sendo que desse total, 45% (quarenta e cinco por cento) informa que a falta de conexão acontece porque o serviço é muito caro e para 37% (trinta e sete por cento) das pessoas por não disponibilizar de aparelhos como celular, computador ou tablet.

Desse pequeno demonstrativo, é possível observar que a existência de um governo digital com serviços disponíveis ao cidadão em única plataforma não garante amplo acesso, democratização, desburocratização e eficiência como pregam os entusiastas da Governança Digital.

Não se pode negar que o procedimento de virtualização do Estado e dos seus serviços é uma crescente tendência e caminha para ser o principal canal com o cidadão, contudo o exercício da cidadania plena dentro do cenário virtual, no que se refere a um cidadão brasileiro deve ser questionado (Accenture, 2014).

A Lei nº 14.129/2021, busca demonstrar, como visto, uma total inclusão da sociedade com os serviços digitais do Estado, garantindo como elementos importantes para a sua credibilidade e confiança uma uniformização dos procedimentos, conforme está delineado em seu artigo 27:

Art. 27. São garantidos os seguintes direitos aos usuários da prestação digital de serviços públicos, além daqueles constantes das Leis nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais):

- I - gratuidade no acesso às Plataformas de Governo Digital;
- II - atendimento nos termos da respectiva Carta de Serviços ao Usuário;
- III - padronização de procedimentos referentes à utilização de formulários, de guias e de outros documentos congêneres, incluídos os de formato digital;
- IV - recebimento de protocolo, físico ou digital, das solicitações apresentadas; e
- V - indicação de canal preferencial de comunicação com o prestador público para o recebimento de notificações, de mensagens, de avisos e de outras comunicações relativas à prestação de serviços públicos e a assuntos de interesse público (Brasil, 2021).

Como visto, além da uniformização dos serviços e procedimentos, outro ponto que se deve destacar da legislação em vigor sobre a virtualização dos serviços estatais é a sua gratuidade, ou seja, o cidadão não poderá ser cobrado pelos serviços disponíveis nas plataformas virtuais.

Isso é uma preocupação importante, uma vez que, existem plataformas e aplicativos que solicitam quantias ou estabelecem planos, para uma utilização plena ou uma, o que não se pode vislumbrar em uma perspectiva Estatal, pois, a restrição de acesso a certos mecanismos ou aplicativos poderiam gerar o impedimento da prestação de serviço pleno.

Contudo, a legislação em vigor que cuida da prestação de serviço por meio do governo digital, possui dentre seus artigos, mais precisamente o 14, onde fica definido como será desenvolvida a prestação dos serviços virtuais a população:

Art. 14. A prestação digital dos serviços públicos deverá ocorrer por meio de tecnologias de amplo acesso pela população, inclusive pela de baixa renda ou residente em áreas rurais e isoladas, sem prejuízo do direito do cidadão a atendimento presencial.

Parágrafo único. O acesso à prestação digital dos serviços públicos será realizado, preferencialmente, por meio do autosserviço (Brasil, 2021).

Analizando o referido artigo, é possível observar que a sua redação apresenta dois pontos muito importantes que devem sempre ser observados pela Administração Pública quando desenvolve e presta o seu serviço por uma plataforma digital, o atendimento presencial e o autosserviço.

Segundo o vernáculo, conceito de autosserviço é uma formatação de negócio em que o cliente serve a si próprio, ou seja, não há um representante daquele negócio, daquela marca ou daquele produto para lhe dar orientações, informar quanto é necessário pegar, ou, quem irá receber pelo pagamento do serviço prestado ou produto adquirido.

Exemplificando, as lavanderias de autosserviço, que é quando o consumidor vai até o estabelecimento, escolhe uma máquina de lavar, deposita as suas roupas sujas para lavagem, paga mediante meio eletrônico como cartão de crédito/débito, pix etc., e realiza toda a sua lavagem de roupa, sem a necessidade de contato com o proprietário da lavanderia ou funcionário.

Desse exemplo, temos muitos outros que estão inseridos no cotidiano da sociedade e, dessa maneira, o Estado buscou adequar sua prestação de serviço a população para que, também, se tornasse algo do cotidiano das pessoas, gerando confiança e familiaridade.

Além do autoserviço, destaca-se como segunda informação relevante a de que o serviço digital, não irá prejudicar a modalidade de atendimento presencial do cidadão que desejar se utilizar desse mecanismo para usufruir dos serviços ofertados pelo Estado.

Em linhas gerais, caso o cidadão decida requerer um benefício previdenciário, retirar certidões, apresentar declaração de imposto de renda, ou qualquer outra atividade que se desenvolve por meio eletrônico, poderá fazer de maneira presencial, uma vez que, a legislação lhe permite.

Contudo, apesar da legislação garantir o atendimento e a prestação de serviços de maneira virtual, existe uma tendência do Estado e seus entes de dificultar essa modalidade de acesso do cidadão, o que tem gerado uma série de questionamentos e episódios de descaso com a população.

No município de Salvador, ocorreram situações em que o atendimento à população se tornou totalmente virtual, como o cadastramento do CADUNICO e o cadastramento dos ambulantes para laborar no carnaval do período de 2023, não levando em consideração as condições da população de são beneficiadas por estes serviços.

Em ambos os casos, conforme será explicitado em tópico específico, foi possível observar que o atendimento presencial aos que não possuíam mecanismos para o acesso a plataforma digital disponibilizada e, até mesmo, a instabilidade do serviço virtual, onde ficou registrado pelos usuários constantes oscilações que geraram dificuldade no acesso, não fora disponibilizado.

Mesmo entendendo o Estado que o governo digital busca a celeridade, economia, desburocratização dos serviços e acesso facilitado, não se pode fechar os olhos para uma situação extremamente relevante que é a dificuldade de acesso de algumas camadas da população.

Essa dificuldade de acesso se dá por inúmeros aspectos excludentes como, a condição financeira precária do indivíduo, a falta de equipamentos tecnológicos para acesso aos recursos, o analfabetismo, o desconhecimento sobre os processos tecnológicos (iletramento digital), a idade avançada, o medo, dentre outras situações.

Analizando essas condicionantes, observa-se que apesar da Lei nº 14.129/2021, garantir direitos mínimos, como o acesso aos serviços estatais no formato presencial, isso, por si só, não é suficiente para contemplar indivíduos com

particularidade e, por isso, se faz necessário uma especificidade na referida lei para garantir que os serviços digitais sejam irrestritos, disponível a toda população.

Nesse sentido, é necessário analisar se isso afeta um dos princípios constitucionais basilares e fundamentais na aplicação das leis disponíveis no nosso jurisdicionado que é a igualdade entre os indivíduos, pois, se não se tem uma prestação governamental capaz de atender a totalidade da população, é necessário observar onde esse mecanismo falha e se ofende a igualdade que se encontra posta na constituição.

## 2.4 O QUE É PRINCÍPIO?

A luz da definição do dicionário o significado de princípio pode ser considerado como “O começo; o que ocorreu ou existe primeiro que os demais: princípio dos tempos, início de uma ação ou processo: no princípio do trabalho eram mais felizes” (Dicionário..., 2023).

Princípios são, por conseguinte, mandamentos de otimização, que são caracterizados por poderem ser satisfeitos em graus variados e pelo fato de que a medida devida de sua satisfação não depende somente das possibilidades fáticas, mas também das possibilidades jurídicas (Alexy, 2006).

Os princípios são responsáveis pela construção das normas, ou seja, são bases de sustentação para desenvolver e aplicar as leis com fundamentação dos anseios sociais, observando sempre o contexto social em que se insere a norma jurídica (Dworkin, 2002).

Na esteira do princípio construtor das normas, se faz necessário observar que este enquanto fundamento para as regras jurídicas, somente auxiliam no seu desenvolvimento a partir das suas interpretações:

Normas não são textos nem o conjunto deles, mas os sentidos construídos a partir da interpretação sistemática de textos normativos. Daí se afirmar que os dispositivos se constituem no objeto da interpretação; e as normas, no seu resultado. O importante é que não existe correspondência entre norma e dispositivo, no sentido que sempre que houver um dispositivo haverá uma norma, ou sempre que houver uma norma deverá haver um dispositivo que lhe sirva de suporte (Ávila, 2005, p.22).

O princípio ele irá influenciar na norma, auxiliando a sua construção, mas, não necessariamente, irá o princípio criar uma regra de fato, podendo, tão somente,

funcionar como mecanismo interpretativo que auxilie na elaboração e fundamentação de todo conjunto jurídico.

Nessa esteira, se faz necessário observar a distinção entre princípio e regra, que se caracteriza na dimensão:

os princípios possuem uma dimensão que as regras não têm – a dimensão de peso ou importância. Quando os princípios se intercruzam (por exemplo, a política de proteção aos compradores de automóveis se opõe aos princípios de liberdade de contrato), aquele que vai resolver o conflito tem de levar em conta a força relativa de cada um. Esta não pode ser, por certo, uma mensuração exata e o julgamento que determina que um princípio ou uma política particular é mais importante que outra frequentemente será objeto de controvérsia. Não obstante, essa dimensão é uma parte integrante do conceito de um princípio, de modo que faz sentido perguntar que peso ele tem ou quão importante ele é (Dworkin, 2002, p.38).

Das precisas lições de Dworkin (2002) é possível observar que um princípio possui maior importância ou peso em relação a uma norma e quando ocorre o conflito entre dois desses elementos, a mensuração da importância do mais pesado deverá ser levado em consideração pelo julgador:

As colisões entre princípios devem ser solucionadas de forma completamente diversa. Se dois princípios colidem - o que ocorre, por exemplo, quando algo é proibido de acordo com um princípio e, de acordo com o outro, permitido-, um dos princípios terá que ceder. Isso não significa, contudo, nem que o princípio cedente deva ser declarado inválido, nem que nele deverá ser introduzida uma cláusula de exceção. Na verdade, o que ocorre é que um dos princípios tem precedência em face do outro sob determinadas condições. Sob outras condições a questão da precedência pode ser resolvida de forma oposta (Alexy, 2006, p. 93).

Como exemplo, pode-se analisar a confecção de um medicamento a base de canabidiol, onde, o princípio ativo que irá desenvolver a solução, proceder com encapsulamento e envasamento, encaminhar para aprovação dos órgãos competentes, colocar no mercado de consumo e chegar às mãos do consumidor final, é a maconha.

Apesar do produto ter fins medicinais e ser usado para tratar pacientes com transtornos neurológicos, sabe-se que o Brasil entende que o porte de substâncias que tenham a maconha como matéria prima, pode ser considerado tráfico de entorpecentes.

Nesse sentido, em uma análise de uma pessoa que é detida por estar na posse de seringas de canabidiol, adquirido para o tratamento de convulsões, devido as

legislações de combate as drogas considerar a maconha como ilegal, deve esse indivíduo ser liberado, ou a ele ser aplicado as duras penas da lei? O que terá mais validade, o direito à proteção a vida e a saúde, questões fundamentais, ou a aplicação de medida encarceradora do Código Penal?

É sobre essa análise que o julgador irá verificar a necessidade de buscar a aplicação de um princípio ou aplicar a letra fria da lei para fazer valer o braço forte do Estado na política de combate as drogas, o que pode gerar uma garantia que visa os preceitos fundamentais da constituição ou fere princípios importantes, mesmo que a lei seja levada em prática.

São essas ideias e características que fazem dos princípios elementos tão importantes não só no âmbito jurídico, mas, na sociedade como um todo, possibilitando a busca por regras e normas mais justas e analisando o caso concreto para realizar o posicionamento da maneira mais adequada.

#### **2.4.1 Princípios Constitucionais**

Antes que o presente estudo se aprofunde no princípio da igualdade/isonomia, ponto fundamental da pesquisa, é necessário entender o porquê deste princípio ser declarado como constitucional e quais são os demais correlatos que, também, acompanham essa classificação.

Voltando-se para o universo jurídico e afastando-se os conceitos abrangentes de princípio de que foram tratados anteriormente, o posicionamento do universo das leis aponta que,

princípio jurídico é mandamento nuclear de um sistema, verdadeiro alicerce dele, disposição fundamental que se irradia sobre diferentes normas compondo-lhes o espírito e servindo de critério para sua exata compreensão e inteligência, exatamente por definir a lógica e a racionalidade do sistema normativo, no que lhe confere a tônica e lhe dá sentido harmônico (Mello, 1994, p. 450 - 451).

Na esteira da conceituação macro do verbete o mundo jurídico, também, aponta no sentido de que o princípio é o alicerce para a formação de um sistema legal capaz de ser aplicado na sociedade observando as particularidades existentes naquele núcleo.

Os princípios do ordenamento jurídico são considerados como aquelas orientações e aquelas diretivas de caráter geral e fundamental que se possa conduzir da conexão sistemática, da coordenação e da íntima racionalidade das normas, que

concorrem para formar assim, num dado momento histórico, o tecido do ordenamento jurídico (Bonavides, 1994).

Desde as primeiras legislações aplicadas a sociedade, os princípios estão inseridos, elaborando orientações e direcionamentos para que a sociedade pudesse conviver dentro de uma normalidade social, econômica, cível e jurídica.

Tida como uma das primeiras legislações no mundo o Código de Hamurabi, legislação desenvolvida antes da era cristã, já trazia em seu bojo, elementos legislativos que haviam construído os seus alicerces para aplicabilidade sobre a égide dos princípios, conforme os pontos destacados a seguir.

3. Se alguém trouxer uma acusação de um crime frente aos anciões, e este alguém não trouxer provas, se for pena capital, este alguém deverá ser condenado à morte.

28. Se um comandante ou homem comum cair em desgraça frente ao rei, se seu filho for capaz de gerir seus bens, então o campo e o jardim serão dados ao filho deste homem, que terá de pagar a taxa devida por seu pai.

45. Se um homem arrendar sua terra por um preço fixo, e receber o preço do aluguel, mas mau tempo prejudicar a colheita, o prejuízo irá cair sobre quem trabalhou o solo.

130. Se um homem violar a esposa (prometida ou esposa-criança) de outro homem, o violador deverá ser condenado à morte, mas a esposa estará isenta de qualquer culpa (O Código Hamurab, 2023).

Da análise dos regramentos aqui destacados, observa-se que os princípios como fundamentos para elaboração das regras estão visivelmente claros como, o princípio da presunção de inocência, a proteção à propriedade privada, a boa-fé nas relações contratuais e a proteção a honra e a dignidade do indivíduo, princípios estes que estão presentes até os dias atuais nos mais variados ordenamentos.

Cumpre destacar que existe uma diferença importante entre o que é princípio e o que é regra, sendo certo que ambos coexistem para o desenvolvimento das leis e assim ficam definidos,

as regras possuem uma estrutura pouco maleável, sendo estabelecidas para incidir em determinadas realidades, enquanto os princípios possuem uma estrutura maleável, aberta, que os capacita a incidirem em diversos casos concretos, dos mais diferentes matizes (Santos, 1995, p. 12).

Para ilustrar o que apresenta o autor, podemos utilizar, de modo exemplificativo, o direito a proteção a imagem, consagrado na constituição em seu Art.5º, X, onde fica garantido a proteção a imagem sob pena de incorrer o agressor em pena que culmine com uma indenização.

Do dispositivo legal, observa-se que o direito a imagem é a regra ampla, ou seja, a imagem de qualquer indivíduo deve ser respeitada e não pode ser utilizada em formato capaz de gerar ao indivíduo dono da figura uma situação, embaracosa, vexatória e, até mesmo, criminosa. Visualiza-se que o princípio busca abranger qualquer situação capaz de ferir a imagem do indivíduo, ampliando a sua proteção dentre as mais variadas formas e maneiras capazes de ofender a imagem do indivíduo perante a sua família, imprensa, ciclo de amigos e sociedade em geral.

Ao passo que a regra se fundamente no sentido de sancionar aquele que pratica a ofensa a imagem, ou seja, caso a imagem do indivíduo seja ofendida a ponto de lhe causar prejuízos, essa ofensa poderá ser reparada com uma indenização, de natureza material ou moral. Outro ponto que merece destaque nessa dicotomia entre o princípio e a regra é que,

cada vez que uma regra qualquer é interpretada/aplicada, ela deve ser em absoluta conformidade com os princípios. Nenhum aspecto da regra deve escapar aos princípios, e ela deve por todos os ângulos basear-se nos princípios. Assim, as regras manifestam integralmente - de maneira completa - aplicação dos princípios, (porque deles não devem afastar-se em momento algum), ainda que não os apliquem integralmente (porque nunca conseguem esgotá-los) (Rotherburg, 1999, p. 212).

Nesse espeque, não existirá norma que não possua a inserção de um princípio, contudo, os princípios são base norteadora da norma, sendo certo que não poderá haver sobreposição do primeiro sobre o segundo, mas, o segundo sempre será composto pelo primeiro.

Dentro da estrutura constitucional brasileira, os princípios são dispostos em classes. Os nobres professores Canotilho e Moreira (2007) apontam que os princípios constitucionais são divididos em fundamentais, gerais, políticos constitucionalmente formadores, impositivos e garantia.

Como forma de conceituação sobre a divisão dos princípios aponta que,

quando tratamos dos princípios jurídicos fundamentais, são aqueles de natureza geral, com determinação histórica e multifuncionalidade, como o direito do cidadão de ter acesso ao sistema judiciário e a proibição do excesso (proporcionalidade ou justa medida). Quando são tratados a respeito dos princípios políticos constitucionalmente formadores, estes possuem relação com a formação do Estado, ou seja, são princípios que tratam da questão econômica, político democrático e social, com o intuito de garantir a soberania, a liberdade de expressão, dentre outros. Os princípios constitucionais impositivos, são as imposições aos órgãos do Estado para que estes realizem

tarefas e obedecam ao ordenamento jurídico estabelecido. No que se referem aos princípios garantia estes possuem força normativa, ou seja, aproxima-se mais das regras, o que permite uma proximidade com o cidadão, lhe garantindo direitos, como, a legalidade em matéria criminal, a perspectiva da inocência e o juiz natural (Canotilho; Moreira, 2007, p.336 e 337).

Além da classificação trazida pelos mestres, o brilhante Ministro Luiz Roberto Barroso, também, elenca os princípios constitucionais como princípios constitucionais fundamentais, princípios constitucionais gerais, e os princípios setoriais ou especiais.

Quando o autor analisa os princípios fundamentais, apresenta como exemplos o Estado democrático de direito, a separação dos poderes e a livre iniciativa, ou seja, princípios voltados a liberdade jurídica, a autonomia do Executivo, do Legislativo e do Judiciário e a perspectiva de elaborar atividade econômica e cultural.

No que se refere aos princípios constitucionais gerais, é aquela modalidade de princípio que cuida de formas legais não abstratas, como a legalidade, que nada pode exigido sem lei expressa que determine, o da autonomia de estados e municípios, da irretroatividade das leis, o devido processo legal e a isonomia (igualdade).

Por fim, o autor apresenta, ainda, os princípios setoriais ou especiais, que tratam de normas que cuidam de um determinado tema, como as situações que envolvem direito tributário, administrativo e outros ramos do direito em geral.

Como observado, os princípios são bases para a fundamentação e início de qualquer ramo, seja ele econômico, social, matemático, sendo certo que no âmbito jurídico os princípios são responsáveis pela formação das normas e estruturação do ordenamento jurídico.

A isonomia se apresenta dentro dos princípios constitucionais como um princípio geral, ou seja, um princípio que está inserido nos mais diversos ramos jurídicos, mas, que, também, está inserido na carta magna como um princípio importante para a sociedade.

Como a isonomia se coloca como um princípio geral é necessário analisá-lo a luz da situação que envolve as questões virtuais do Estado, conforme será observado a seguir.

#### **2.4.2 O Princípio da Igualdade em Questão**

Observado os princípios constitucionais que sustentam a base dos direitos sociais brasileiros, o princípio da igualdade seria o mais importante e, também, o mais

complexo de ser analisado. Entende-se, em concorde unanimidade, que o alcance do princípio não se restringe a nivelar os cidadãos diante da norma legal posta, mas, que a própria lei não pode ser editada em desconformidade com a isonomia (Melo, 2021, p.9). Em linhas gerais, a legislação deverá ser criada observando que os indivíduos que serão integrados com este estabelecimento normativo, não tenham as suas desigualdades eliminadas, tornando todos os indivíduos seres sem particularidades.

Observando que o princípio da igualdade não deve cuidar de maneira unívoca a sociedade, Canotilho e Moreira apud (Gonçalves, 2013) aponta os vários olhares da igualdade para com os indivíduos

O princípio da igualdade não é vislumbrado em dimensão única. Ao contrário, existem três dimensões principais em torno das quais é analisado: a dimensão clássica liberal, a dimensão democrática e a dimensão social. A primeira se preocupa, fundamentalmente, com o tratamento normativo igualitário, sem que se permita qualquer beneplácito ou perseguição em relação a qualquer indivíduo (em face da lógica da impessoalidade estatal). A segunda não admite qualquer discriminação (aí incluindo as discriminações positivas, que formam uma política de ação afirmativa) na vida social. Já a última defende a eliminação das desigualdades fáticas, buscando uma igualdade material e não apenas formal (Canotilho; Moreira, 2010 apud Gonçalves 2013, p. 124).

Sobre esses ideais entende-se que a dimensão clássica visa a implementação de uma legislação igualitária como, por exemplo, a igualdade salarial entre homens e mulheres, conforme a Lei nº 14.611, sancionada em 2023. O ideal desse diploma jurídico é fazer com que o sistema empregatício do país aplique as mesmas remunerações tanto para homens como para mulheres, tendo em vista a forte discriminação e misoginia da sociedade brasileira.

Quando se analisa a dimensão democrática do princípio da igualdade, busca-se conter qualquer perspectiva de discriminação; ou seja, não se pode conceber um estado em que seja possível pregar o ódio a raça, a religião, a cultura, a opção sexual, entre outros. Não obstante, o Estado brasileiro tem se empenhado em organizar leis com o fito de endurecer ainda mais a punição aos indivíduos que disseminam o ódio aquilo que não é considerado como um padrão estabelecido pela sociedade.

Como última perspectiva do princípio da igualdade, a luz dos ensinamentos de Canotilho e Moreira (2010), citados por Gonçalves (2013), a eliminação das desigualdades fáticas é fundamental para igualar as disparidades dos indivíduos e

como exemplo, poderíamos citar a política de cotas para estudantes negros, pobres e da rede pública de ensino.

Neste caso, a ideia é colocar o indivíduo que não teve base estudantil condizente com a exigência das instituições de ensino superior, em igualdade de oportunidades com o estudante que frequentou estabelecimentos de ensino de alta qualidade.

Com esse propósito, retoma-se o pensamento de Aristóteles, no sentido de que se deve tratar igualmente aqueles que são iguais e desigualmente os que são díspares, na exata proporção ou medida de suas desigualdades. Nessa mesma trilha de abordagem, evoca-se Rui Barbosa, para quem a regra da igualdade consistiria em aquinhoar desigualmente os desiguais na medida em que se desigualam.” (Gonçalves, 2013, p.124).

Adicionando com maestria a conceituação elucidativa sobre o princípio da igualdade descrito pelo patrono Rui Barbosa, Mello (2021), afirma que a igualdade interdita o tratamento desuniforme aos indivíduos, sendo sua função precípua dispensar tratamentos desiguais, sendo esta função importante para tentar respeitar as particularidades individuais.

Importante destacar que, para atingir com certa qualidade e precisão a igualdade entre os indivíduos componentes da sociedade, o legislador tem que estar atento a um conjunto de pontos específicos, sem os quais, o poço da desigualdade estaria em proporções cada vez mais profundas, como bem aponta Mello (2000).

E certo de que fator objetivo algum pode ser escolhido aleatoriamente, isto é, sem pertinência lógica com a diferenciação procedida. Entretanto, seria despiciendo relacionar, por exemplo, a renda, a origem familiar, a compleição corporal, como fatores inábeis para servir de calco a discriminações arbitrárias, ante a remotíssima probabilidade de virem a ser utilizados desassosadamente na contemporânea fase histórica. Daí haver posto em saliência alguns fatores, ficando os demais absorvidos na generalidade da regra (Mello, 2021, p.18).

Da análise feita com relação as conceituações propostas pelo doutrinador e fazendo um paralelo com o desenvolvimento de uma política pública, a criação do legislado ou do gestor, seja de legislação, seja de procedimento governamental, não pode estabelecer critérios engessados, ou seja, apontar para um único fator e torná-lo determinante à construção de algo é gerar, um abismo ainda maior de desigualdade.

Remontando ao centro da presente pesquisa, a elaboração de uma política pública que seja baseada no uso de uma plataforma digital governamental, deverá ser calcada em uma análise criteriosa, que cuide visualizar todos os fatores concernentes ao projeto em desenvolvimento.

Se será desenvolvido uma política aonde a inscrição para ter direito a determinado serviço estatal, bem como a realização de todo o seu procedimento, se dará plenamente em ambiente virtual, necessário é analisar fatores cruciais para aquele grupo de indivíduos que será atingido por aquela política pública, como, renda e grau de escolaridade por exemplo.

Em pesquisa feita pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), em agosto de 2023, analisando a quantidade de pessoas em situação de rua no Brasil, foi constatado que o número de indivíduos nessa condição cresceu em um percentual de 935,31%, em comparação ao ano de 2013, quando a mesma pesquisa fora formulada (Natalino, 2023, p 11-12).

Transcrevendo em números, no ano de 2013, as pessoas que viviam em condições de rua no Brasil somavam pouco mais de 21mil indivíduos, ao passo que, dez anos após, os números chegaram à casa dos 227 mil indivíduos que possuem como seu lar as frias marquises, praças, monumentos e os demais itens que compõem o objeto arquitetônico da cidade.

Para entender como essa população chegou a essa condição, a pesquisa buscou analisar, também, os motivos que desencadearam a vida nas ruas e alguns fatores como, insegurança alimentar, conflitos familiares, saúde mental, desemprego e problemas econômicos, foram as causas mais relatadas pelos indivíduos analisados.

O exemplo das pessoas em situação de rua é uma perspectiva do exercício para aplicação do princípio da igualdade, aliada a uma política pública, que possa contemplar os indivíduos da forma mais próxima possível de torná-lo inserido em um projeto governamental.

Analizando um indivíduo que chegou a uma condição de rua devido ao desemprego e problemas financeiros, imagine-se que este não possui meios para ter consigo, por exemplo, um aparelho smartphone, tendo em vista que, no momento da sua situação de desemprego e devido ao agravamento da sua condição financeira, teve que se desfazer dos objetos que possuía para tentar sobreviver.

Durante esse período, digamos que a União lance um programa para inserir no mercado de trabalho pessoas que estão em situação de rua com o objetivo de tornar esse indivíduo, novamente, economicamente ativo, gerar renda ao Estado, promover a inserção em sociedade e fazer com que a dignidade seja reestabelecida a esse cidadão que se encontra em estado precário de moradia, economia, segurança, etc.

Porém, ao elaborar a política pública de inserção no mercado de trabalho, o programa estabelece que todo o mecanismo para cadastro com dados pessoais, acompanhamento das vagas disponíveis e agendamento de entrevistas com os ofertantes das vagas, irão ocorrer, exclusivamente, por meio de uma plataforma virtual desenvolvida e organizada pela União.

Analizando a situação apontada anteriormente com relação aquele indivíduo que está em situação de rua devido à ausência de emprego e condição financeira precária, apesar da política pública da União buscar inseri-lo novamente no mercado de trabalho, esta deixa de observar pontos cruciais para que este consiga sair do estado de periclitante em que se encontra.

Se o indivíduo não possui meios ou ferramentas tecnológicas para acessar a política governamental, dificilmente, sairá da condição de rua que fora inserido, uma vez que, na luta incessante pela sobrevivência, desfez-se de tudo que tinha para conseguir manter o mínimo de subsistência.

Mesmo que seja fornecido, por exemplo, um ponto de atendimento onde esse indivíduo possa, em forma solo, utilizar-se de equipamento adequado e disponível para tanto, este pode sofrer com o número reduzido de terminais, a ausência de sistema e, até mesmo o curto prazo dado pelo ente público para inserir-se no programa exemplificado.

Diante do exemplo, observa-se que a União, apesar de ter implementado uma política pública que visava gerar condições dignas às pessoas em situação de rua, sendo possível o acesso ao mercado de trabalho, não observou pontos cruciais para a geração de uma política pública mais igualitária, que conseguisse atingir quase a totalidade dos indivíduos que vivem nas ruas.

Neste caso, observamos que o princípio da igualdade não fora respeitado, tendo em vista a tentativa de resgate da dignidade, a inserção no mercado de trabalho e a geração de riqueza e renda, deixaram para trás a dificuldade de acesso a uma plataforma virtual que um indivíduo naquela situação provavelmente (poderia ter, conforme exemplo apresentado).

Exemplo não hipotético ocorreu no período da pandemia, momento delicado para toda a sociedade devido as medidas de restrições na tentativa de contenção do vírus da COVID-19 que se proliferava de maneira rápida, contaminando e tirando a vida de milhares de pessoas.

Diante dessa situação, fora instituído o Decreto nº 10.316/2020, legislação que cuidava de medidas para o enfrentamento da crise sanitária, dentre essas medidas, a implementação do auxílio emergencial, valor disponibilizado as pessoas com o fito de amenizar os impactos das restrições de circulação e atividades laborais.

Para que o indivíduo pudesse ter acesso ao benefício, dentre outras competências que deveriam ser atendidas, o art. 7º § 4º, estabelecia que:

Art. 7º Para verificar a elegibilidade ao recebimento do auxílio emergencial ao trabalhador de qualquer natureza, será avaliado o atendimento aos requisitos previstos no art. 3º.

§ 4º Para o recebimento do auxílio emergencial, a inscrição do trabalhador no Cadastro de Pessoas Físicas - CPF é obrigatória e a situação do CPF deverá estar regular junto à Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil do Ministério da Economia, exceto no caso de trabalhadores incluídos em famílias beneficiárias do Programa Bolsa Família (Brasil, 2020).

Da análise do texto legal, é possível observar que a ausência de regularidade junto a Receita Federal do Brasil, no que se refere ao Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), era fator impeditivo para que o trabalhador pudesse usufruir do benefício auxílio emergencial.

Com essa medida, é possível vislumbrar que muitos indivíduos deixaram de serem alcançados pelo benefício governamental devido a sua ausência de regularidade fiscal, o que pode ter gerado, em alguns casos, problemas de ordem econômica, social e financeira.

A tarefa para se aplicar a igualdade a todos os componentes da sociedade é árdua e de grande complexidade, por isso, analisar todos os impactos gerados pelas políticas públicas são extremamente necessárias, a fim de tornar os impactos negativos mínimos e fazer com que a abrangência seja em maior número possível.

Nesse sentido, as plataformas virtuais implementadas pelo governo federal para atendimento a sociedade, não podem, por si só, serem o único mecanismo de acesso da população aos serviços e atividade governamentais que necessitam, pois,

a necessidade de analisar os aspectos do contexto social é de suma importância para a funcionalidade e os efeitos práticos da política pública que se deseja implementar.

Como já discutido ao longo da presente pesquisa, ter acesso aos equipamentos que levam ao mundo virtual, não necessariamente torna o indivíduo parte integrante daquele universo, necessitando este de conhecimento prévio e, na sua ausência, de medidas capazes de inserir o indivíduo em forma plena, mas, por outro caminho que não seja única e exclusivamente o uso da plataforma.

Por isso, o princípio constitucional da igualdade deve sempre ser aplicado pelo legislador, analisando-se uma perspectiva macro do segmento que será aplicado determinada política pública, evitando-se uma exclusão mesmo existindo a perspectiva e justificativas igualitárias.

### 3 METODOLOGIA DA PESQUISA

A elaboração de uma pesquisa está baseada em diversos fatores, desde questões pessoais enfrentadas pelo pesquisador como, uma situação cotidiana, passando pela análise de dados, observações de fenômenos, chegando à elaboração do trabalho e finalizando com o produto de todos os pontos analisados para sua construção. Silva e Menezes (2005, p.20) afirmam que a pesquisa “é um conjunto de ações, propostas para encontrar a solução para um problema, que têm por base procedimentos racionais e sistemáticos. A pesquisa é realizada quando se tem um problema e não se têm informações para solucioná-lo”.

Para Zanella (2009), a pesquisa possui o seguinte aspecto.

Pesquisar faz parte do nosso cotidiano, mas aqui, neste texto, iremos tomar a palavra “pesquisa” num sentido mais preciso, mais específico, que vai além do sentido amplo que lhe é dado pelo senso comum. A pesquisa visa essencialmente a produção de novo conhecimento e tem a finalidade de buscar respostas a problemas e a indagações teóricas e práticas (2009, p.63).

Como outra forma de conceituação do procedimento de pesquisa, entende-se esta forma de se buscar analisar um determinado tema como um “processo formal e sistemático de desenvolvimento do Método Científico e visa à produção de conhecimento novo” (Gil, 2007, p. 42).

Para uma melhor elucidação sobre a pesquisa, tomemos como exemplo, o desenvolvimento das vacinas. O ponto de partida para combater uma doença é analisar, inicialmente, como ocorreu o seu surgimento, ou seja, fatores que desencadearam o seu nascimento como, o contato com um agente químico, as suas mutações por conta das intempéries dos seres humanos no ambiente natural dentre outros aspectos.

Como segundo ponto, busca-se pesquisar como essa doença pode chegar aos indivíduos saudáveis, ou seja, como ela pode ser transmitida, se esse índice de transmissão é elevado, se é de fácil proliferação e em que ambiente o seu desenvolvimento é mais propício.

No terceiro passo, analisa-se quais são as consequências quando a doença consegue alocar-se em um hospedeiro, ou seja, quais são os danos gerados pela sua ação no organismo como, febre, hemorragias, dores, se pode levar a óbito, se existe a possibilidade de sequelas futuras etc.

Feito o levantamento desses dados, passa-se a buscar quais são os antídotos capazes de afetar a doença e gerar a sua erradicação do hospedeiro, sem gerar prejuízos ao organismo em que a enfermidade se encontra alojada e gerando sérios prejuízos.

Após a realização de testes e estudo dos resultados, o produto de toda a pesquisa que visava combater a determinada doença é a vacina, elaborada com base em todos os aspectos elencados anteriormente, utilizando os fármacos adequados e observando o seu grau de eficácia.

Dos conceitos trazidos e do exemplo apontado, percebe-se que o procedimento de pesquisa não é algo simples, ou seja, a investigação para se chegar a uma solução de determinado problema passa por diversas etapas e caminhos que podem gerar variações ao longo do percurso.

É claro que a pesquisa deve respeitar pontos que são cruciais para se chegar ao resultado, ou não, desejado como o método utilizado, o objetivo, a forma de abordagem sobre o tema, o procedimento adotado para a coleta de dados, as etapas que a pesquisa deverá cumprir ao longo do percurso e para responder ao problema.

Dos conceitos estabelecidos por Cervo e Bervian (2002, p.23), o método “é a ordem que se deve impor aos diferentes processos necessários para atingir um certo fim ou um resultado desejado. Nas ciências, entende-se por método o conjunto de processos empregados na investigação e na demonstração da verdade”.

O método, quando está inserido dentro da pesquisa científica, pode ser dividido entre o indutivo, dedutivo e o dialético. “Na indução – Método Indutivo – o pensamento percorre um caminho partindo de fatos particulares para fatos universais. Assim, a generalização é constatada após a observação dos dados” (Zanella, 2009, p.21).

A indução permite estudar determinado assunto de maneira micro e expanda a sua pesquisa para o formato macro, ou seja, é você analisar a dificuldade de acesso a tecnologias das pessoas idosas de uma cidade no interior da Bahia e observar que, esse mesmo fenômeno poderá ocorrer em uma capital como Brasília.

Quanto a ideia de método dedutivo, Silva e Menezes (2005), entendem que o método dedutivo tem uma natureza mais racionalista, desenvolvendo-se o pensamento em cadeia, assumindo que o

método proposto pelos racionalistas Descartes, Spinoza e Leibniz que pressupõe que só a razão é capaz de levar ao conhecimento verdadeiro. O raciocínio dedutivo tem o objetivo de explicar o conteúdo

das premissas. Por intermédio de uma cadeia de raciocínio em ordem descendente, de análise do geral para o particular, chega a uma conclusão (Silva; Menezes, 2005, p. 25-26).

Ao contrário do método indutivo a dedução tem uma análise de uma premissa maior, para uma premissa menor, ou seja, se em uma situação casuística for observado que determinado fenômeno atinge um grupo considerável de uma maneira, é possível, então, que esse mesmo fenômeno atinja um grupo menor, pois, a premissa maior seria uma regra que caberia em todos os casos.

Quando se estuda o método dialético, observa-se que a suas ideias estão mais concentradas na lógica e juntamente com “a história da humanidade seguem uma trajetória dialética, nas quais as contradições se transcendem, mas dão origem a novas contradições que passam a requerer solução” (Gil, 2007, p. 31).

Neste caso, a dialeticidade da pesquisa permite a abertura de novos questionamentos, novas ideias, novas investigações, quando, após concluir uma pesquisa, verifica-se a abertura de novas possibilidades, devido as análises feitas ao longo do caminho.

Observado o método a ser empregado na metodologia e desenvolvimento da pesquisa, importante observar, também, o objetivo da pesquisa, que pode ter natureza, exploratória, descritiva e explicativa. Os objetivos apresentados, conceituados por Gil (2007) e citados por Silva e Menezes (2005) têm como fundamento:

Pesquisa Exploratória: visa proporcionar maior familiaridade com o problema com vistas a torná-lo explícito ou a construir hipóteses. Envolve levantamento bibliográfico; entrevistas com pessoas que tiveram experiências práticas com o problema pesquisado; análise de exemplos que estimulem a compreensão. Assume, em geral, as formas de Pesquisas Bibliográficas e Estudos de Caso. "Pesquisa Descritiva: visa descrever as características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis. Envolve o uso de técnicas padronizadas de coleta de dados: questionário e observação sistemática. Assume, em geral, a forma de Levantamento. "Pesquisa Explicativa: visa identificar os fatores que determinam ou contribuem para a ocorrência dos fenômenos. aprofunda o conhecimento da realidade porque explica a razão, o "porquê" das coisas. Quando realizada nas ciências naturais, requer o uso do método experimental, e nas ciências sociais requer o uso do método observacional. Assume, em geral, a formas de Pesquisa Experimental e Pesquisa Expost-facto (Silva; Menezes apud Gil, 2007, p.21).

Dos conceitos apresentados, observa-se que a exploração, nada mais é do que uma investigação baseada em livros, documentos e indagações das pessoas que participaram de determinado fenômeno, a descrição irá basear-se na análise do acontecimento e o reporte de tudo o que ocorre quando o fato ocorre e a explicação é responder aos questionamentos realizados ao longo da pesquisa.

Quando se trata da abordagem que é realizada para a elaboração de uma pesquisa, a doutrina classifica essa abordagem como qualitativa, ou seja, conhecimento teórico-empírico, e a abordagem quantitativa, ou seja, o uso de números, dados e estatísticas para comprovação dos resultados obtidos.

Melhor explicando, as formas de abordagem da pesquisa, Zanella (2009), citando em sua obra Vieira (1996) aduz que a pesquisa qualitativa,

pode ser definida como a que se fundamenta principalmente em análises qualitativas, caracterizando-se, em princípio, pela não utilização de instrumental estatístico na análise dos dados. Esse tipo de análise tem por base conhecimentos *teórico-empíricos* que permitem atribuir-lhe científicidade (Vieira, 1996 apud Zanella, 2009, p.35).

A ideia central da pesquisa qualitativa é a elaboração de um estudo baseado em conhecimento teórico, observando o fenômeno e demonstrando, com base fundamentada na teoria, como aquele fato surgiu, manifestou-se e como irá se comportar daqui por diante.

Para a pesquisa quantitativa, Zanella (2009) leciona que esta possui natureza de coleta de dados, ou seja,

a pesquisa quantitativa é aquela que se caracteriza pelo emprego de instrumentos estatísticos, tanto na coleta como no tratamento dos dados, e que tem como finalidade medir relações entre as variáveis. No estudo quantitativo, por sua vez, o pesquisador parte de um plano preestabelecido com hipóteses e variáveis claramente definidas. Procura medir e quantificar os resultados da investigação, elaborando-os em dados estatísticos (2009, p.35).

Na pesquisa quantitativa o pesquisador se utiliza não só da teoria, mas, também, de dados para embasar a o estudo elaborado. Essa modalidade de pesquisa é muito comum nos estudos que tratam, por exemplo, do número de pessoas que tem acesso a alfabetização, da quantidade de veículos que passam por uma rodovia e número de acidentes naquele local em determinada época, ou demonstrar o crescimento econômico de uma determinada localidade ao longo dos anos.

Além de todos esses itens que são indispensáveis no momento da construção do conhecimento através da pesquisa, a coleta de dados é um importante fator para a elaboração dos estudos que pretende o pesquisador desenvolver. Dentre as formas de coletar dados estão a pesquisa bibliográfica, documental, experimental, ex-post-facto, estudo de campo e o estudo de caso.

Em linhas gerais, a pesquisa bibliográfica tem como base a utilização de livros e artigos periódicos para o desenvolvimento do estudo, ao passo que a pesquisa documental se utiliza de material que tem dados secundários como, pesquisas ou notícias. A experimental baseia-se em uma experiência e os seus resultados.

A pesquisa *ex-post-facto*, irá se desenvolver para analisar um fato já ocorrido, ou seja, irá estudar o fenômeno já concluído e não o seu surgimento ou desenvolvimento, tão somente o seu resultado. Por fim, o estudo de campo será baseado em pesquisa com questionário, por exemplo, ao passo que o estudo de caso terá base na análise de situações que ocorrem no dia-dia.

Feitas as considerações sobre todo o procedimento metodológico que se faz necessário para a construção de uma pesquisa científica, é imprescindível analisar como a metodologia do presente trabalho fora construída para que se tenha o conhecimento de todo o levantamento a construção do estudo ora apresentado.

Na presente pesquisa, a metodologia utilizada para o desenvolvimento do tema: serviços públicos digitais e o acesso às plataformas do governo federal no Brasil: um estudo dos excluídos tecnologicamente à luz do princípio da igualdade, foi a revisão bibliográfica atrelada a pesquisa documental, ou seja, buscou analisar, de forma criteriosa, autores selecionados que tratam sobre os principais pontos aqui abordados, bem como reportagens e dados estatísticos do IPEA, para desenvolver uma nova perspectiva sobre o cenário de evolução tecnológica que se encontra posto na sociedade brasileira.

A conceituação e forma de abordagem da pesquisa bibliográfica, segundo Marília Freitas de Campos Tozoni-Reis (2009),

tem como principal característica o fato de que o campo onde será feita a coleta dos dados é a própria bibliografia sobre o tema ou o objeto que se pretende investigar. Vale notar que todas as modalidades de pesquisa exigem uma revisão bibliográfica; uma busca de conhecimentos sobre os fenômenos investigados na bibliografia especializada. Na pesquisa bibliográfica, vamos buscar, nos autores e obras selecionados, os dados para a produção do conhecimento pretendido. Não vamos ouvir entrevistados, nem

observar situações vividas, mas conversar e debater com os autores através de seus escritos (2009, p.26).

Do conceito e abordagem apresentados nas ideias da autora, observa-se que a metodologia em que se analisa bibliografia de outros autores é uma forma de, a partir dos conceitos, ideias e a própria pesquisa do autor, extrair elementos para a formação dos conceitos, ideias e posicionamento do pesquisador, sem a busca de outras formas de pesquisa, como análise de dados em campo, por exemplo.

Assim, se o pesquisador quiser tratar sobre as novas perspectivas de pagamento no ambiente virtual com enfoque no PIX, por exemplo, poderá utilizar dados históricos das formas de pagamento, os atuais modelos e suas características e, após essa análise de toda a bibliografia escolhida, fazer uma revisão apontando, por exemplo, os riscos dos novos meios de pagamento.

Para Moresi (2003), a pesquisa bibliográfica:

é o estudo sistematizado desenvolvido com base em material publicado em livros, revistas, jornais, redes eletrônicas, isto é, material acessível ao público em geral. Fornece instrumental analítico para qualquer outro tipo de pesquisa, mas também pode esgotar-se em si mesma. O material publicado pode ser fonte primária ou secundária. Por exemplo: o livro Princípios de Administração Científica, de Frederick W. Taylor, publicado pela Editora Atlas, é fonte primária se cotejado com obras de outros autores que descrevem ou analisam tais princípios. Estas, por sua vez, são fontes secundárias em relação ao primeiro por se basearem nele para explicitar outras relações (2003, p.10).

Segundo as lições do referido autor, a pesquisa bibliográfica pode ser caracterizada como fonte primeira ou secundária, ou seja, uma bibliografia poderá desenvolver as bases para a interpretação de conceitos, ideias, formas, gerando uma nova pesquisa que se utilizou dos recursos da primeira.

Em um sentido mais específico, a pesquisa bibliográfica, segundo Severino (1985):

interpretar, num sentido restrito, é tomar uma posição própria a respeito das ideias enunciadas, é superar a estrita mensagem do texto, é ler nas entrelinhas, é迫使 o autor a um diálogo, é explorar toda a fecundidade das ideias expostas, é cotejá-las com outras, enfim, é dialogar com o autor (1985, p. 60)

Sobre a pesquisa documental atrelada a bibliográfica, tem-se por definição estabelecida por Zanella (2009),

semelhante à pesquisa bibliográfica, a pesquisa documental se utiliza de fontes documentais, isto é, fontes de dados secundários. Os dados documentais, de natureza quantitativa e/ou qualitativa, podem ser encontrados junto à empresa [dados secundários internos] como os relatórios e manuais da organização, notas fiscais, relatórios de estoques, de usuários, relatório de entrada e saída de recursos financeiros, entre outros, e externos, como as publicações [censo demográfico, industrial] e resultados de pesquisas já desenvolvidas. Em função da natureza dos documentos – qualitativos ou quantitativos – o planejamento, a execução e a interpretação dos dados seguem caminhos diferentes, respeitando as particularidades de cada abordagem (2009, p.37).

Do posicionamento dos autores, observa-se que a pesquisa bibliográfica e a documental fazem com que o pesquisador realize com os autores estudados e os documentos secundários, um diálogo com o objetivo de compreender posicionamentos, ideias e dados para, partindo desse ponto, desenvolver uma nova perspectiva e apontar possíveis problemas sobre o tema abordado.

Como exemplo, podemos utilizar, como ponto de partida, a acessibilidade dos indivíduos a internet. Se existe uma escola onde os alunos possuem uma sala com computadores ligados a internet e essa sala é inutilizada pela ausência de professor qualificado para desenvolver os saberes sobre a rede mundial de computadores com aqueles alunos, o acesso aos computadores de nada adiantará.

Em sentido contrário, se existir um indivíduo capacitado que difunda o seu conhecimento sobre Internet aos alunos daquela escola, com metodologias de ensino e uso interdisciplinar com outras fontes de conhecimento, o aluno será capaz de desenvolver suas capacidades e o seu acesso à internet será considerado eficaz.

Para a construção da presente pesquisa, foi necessário a análise de diversos artigos, monografias, livros, leis, notícias de grande repercussão e afins, para a construção de uma dissertação a fim de analisar o fenômeno da tecnologia e a sua utilização pelo Estado para disponibilizar serviços ao seu cliente, que é o cidadão e a sociedade.

Não menos importante que a coleta de dados, o método da pesquisa aqui desenvolvida não pode deixar de ser abordado, uma vez que, é a base construtiva de qualquer trabalho científico, conforme já apontado e conceituado em parágrafos anteriores.

A presente pesquisa tem como método dedutivo, uma vez que, analisa o processo de informatização do Estado brasileiro e aponta a perspectiva de uma exclusão social devido a diversos fatores, dentre os quais o econômico, escolar e,

principalmente, a deficiência de acesso, que decorre da ausência de letramento digital dos indivíduos e de políticas públicas que aparentam ser inclusivas, mas, não são.

Na esteira dos objetivos, o presente estudo possui natureza exploratória, uma vez que, analisa todo o processo de virtualização do Estado, com a criação de ferramentas virtuais para atendimento ao cidadão, como a plataforma gov.br e busca investigar a existência de uma exclusão por parte dos entes públicos quanto a disponibilidade desse serviço e quanto as particularidades dos grupos sociais.

O Caminho da pesquisa sobre a possibilidade de exclusão devido ao processo de digitalização dos serviços estatais, tem a formação da sua trilha a partir da análise das dificuldades de acesso à tecnologia, seja por dificuldade de uso, seja por não existir acesso, sequer, a rede mundial de computadores e aparelhos para tal procedimento.

Ao longo do trabalho, é possível observar, inicialmente, o processo tecnológico que se desenvolveu e foi introduzido na sociedade brasileira, desde as TICs até o uso de ferramentas para disponibilizar serviços e procedimentos, verificando, também, a evolução legislativa.

Com o passar do tempo, os procedimentos virtuais do Estado necessitaram de regulamentação, sendo certo que vários diplomas foram elaborados para dar a legalidade necessária aos procedimentos virtuais desenvolvidos pelos entes públicos e seus órgãos.

Assim, como medida mais atual da regulamentação da virtualização estatal, está a Lei nº 14.129/2021 que dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública, além realizar alterações em legislações anteriores.

Dentre as principais diretrizes que estão contidas nessa legislação está a perspectiva da implementação de procedimentos virtuais, através de plataformas, para o atendimento à população, ou seja, os serviços prestados pelos entes públicos, poderão ser efetivados por meio de aplicativos.

Ao longo do estudo, observando o processo histórico de crescimento do segmento virtual nos procedimentos da administração pública, surge o questionamento que é o ponto fulcral da presente pesquisa, qual seja, a digitalização dos serviços estatais, em alguns casos no formato integralmente on-line, ofende o princípio constitucional da igualdade?

Mesmo constando na lei nº 14.129/2021 que o atendimento presencial não será excluído com a implementação de serviços e atendimentos na modalidade virtual para atender às necessidades do cidadão, é muito comum os entes públicos utilizarem-se, apenas, da modalidade digital, tanto para serviços simples, quanto para atendimentos.

Diante dessa situação, seguindo a trilha da etapa da pesquisa, passa-se a analisar a ofensa ao princípio constitucional da igualdade, uma vez que, o legislador busca colocar toda sociedade em condições de igualdade para evitar situações que tornam o referido princípio uma mera falácia.

No estudo do princípio da igualdade, primeiro busca-se apontar que o referido dogma jurídico, no momento em que deve ser aplicado ou analisado pelo legislador, não se pode entendê-lo de maneira isolada, assim como, também, não é possível aplicá-lo.

Buscou verificar, também, como a sociedade vem recepcionando todas as questões que envolvem o desenvolvimento do governo tecnológico e se todos os indivíduos estão sendo contemplados por esta evolução, ou seja, se o Estado, de fato, está ativo e buscando solucionar a questão de possíveis exclusões.

Essas exclusões devem ser analisadas com base nos aspectos, sociais, geográficos e econômico, uma vez que, o Brasil é um país de grandes dimensões a nível continental, e de grandes desigualdades econômicas, devido a uma distribuição de renda não igualitária.

Diante de todos esses aspectos até aqui enfrentados, com base nas análises bibliográficas feitas, passa-se a analisar se a exclusão digital é uma situação constante no cotidiano da sociedade, devido ao seu rápido desenvolvimento, sobretudo, pós pandemia.

Por fim, após organizar a pesquisa com a análise de todos os pontos até aqui abordados, é apresentada uma proposta para inserção de melhorias na Lei nº 14.129/2021, uma vez que, as garantias ao acesso do cidadão aos que é oferecido pelo Estado deve ser resguardado.

E isso deve acontecer, uma vez que, as particularidades sociais do Estado brasileiro deverão ser analisadas, ofertando a virtualização com base nas mais diversas formas culturais, sociais, econômicas e educacionais do povo brasileiro e não apenas ser implementado um processo de digitalização de qualquer forma.

A elaboração de uma política pública, baseada no estudo da sociedade que será atingida com a criação de uma atividade virtual do Estado, observando o grau de

escolaridade, a condição econômica e social, são fundamentais para que a utilização de uma plataforma digital do ente público consiga atingir o seu pleno funcionamento e uma parcela significativa da sociedade.

Não se pode, ainda que a atividade Estatal consiga atingir uma parcela significativa da sociedade, não se pode extirpar a possibilidade do acesso do cidadão a procedimentos, serviços e atendimentos em caráter presencial, pois, se isso ocorrer, a igualdade que se busca no meio social estará prejudicada.

Assim, a estrutura da presente pesquisa está buscando demonstrar como a possibilidade de um atendimento exclusivamente presencial do Estado para com o cidadão, pode gerar inúmeros prejuízos e criar um seguimento de invisíveis, quais seja, os invisíveis do digital.

#### **4 ESTUDO DOS EXCLUÍDOS DAS PLATAFORMAS DIGITAIS DO ESTADO NO BRASIL**

Durante o período da pandemia de COVID-19, em que a sociedade acabou ficando restrita aos seus lares a fim de 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 aula 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 #fiqueemcasa 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 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 confiável e estável.

Mesmo com todos os percalços enfrentados pela sociedade para acessar aos programas governamentais e a tecnologias de caráter privado, durante o período de pandemia, o Estado não tem se empenhado em melhorar ou, até mesmo, incluir o indivíduo que 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.

O uso do meio virtual, como forma de tornar 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 este

processo 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 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 (Cadastramento..., 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 (Cadastramento..., 2023 local.).

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 cadastramento, 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 socioeconômico 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.

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 (TICs) 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 TICs, 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 TICs, 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, discutindo 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, 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 e as ações governamentais parecem estar no sentido de gerar ainda mais cidadãos que, estarão ainda mais as margens do processo tecnológico.

Na tentativa de se amenizar ou reduzir os números da desigualdade digital, além das políticas públicas que são importantes e necessárias para o letramento digital e a facilitação de acesso, o Estado deve garantir por meio de legislação o cumprimento de certas obrigações pelos entes federados.

Apesar de não se furtar ao atendimento presencial dos que necessitam, a Lei nº 14.129/2021 necessita ser mais específica, ou seja, é importante que se desenvolva itens dentro da legislação que consiga atingir as minorias como, analfabetos, pessoas com deficiência e quem não tem qualquer acesso aos meios virtuais, seja a internet ou componentes que dela dependam.

O propósito dessas inserções na legislação específica é evitar que situações como a dos ambulantes em Salvador, a situação do auxílio emergencial, entre outras, se torne rotina e gere dificuldades para pessoas em condições de vulnerabilidade, a exemplo, dos moradores de rua.

A velocidade do mundo digital não espera aqueles que não embarcam nos seus navios cheios de informações e conteúdo, por isso, a lei e as políticas públicas de inclusão, precisam estar atentas as necessidades de quem poderá se tornar mais um número, mais um invisível a toda essa virtualidade.

## 5 CONCLUSÕES

O processo de avanço tecnológico nas mais diversas áreas do conhecimento, da sociedade e do dia-dia, é um caminho que não terá mais retrocesso, uma vez que, já se encontra totalmente integrado com todos os meios e procedimentos que estão inseridos no mundo moderno.

Esse avanço tecnológico se intensificou no início dos anos 2000, quando o mundo digital passou a ser mais democrático para a sociedade e passou a ser cada vez mais dinâmico e veloz, reduzindo equipamentos, criando mecanismos com respostas mais rápidas e buscando alcançar um número cada vez maior de adeptos ao virtual.

Se os demais setores buscaram utilizar-se dos meios tecnológicos para crescer e se dinamizar, os Estado, também, entenderam que era necessário a aplicação do mundo virtual a sua realidade, fazendo com que as suas ações pudessem atender o seu principal cliente: a sociedade.

No Brasil, o processo de utilização do mundo virtual teve início em meados da década de 80, inicialmente, com a uniformização de dados da sociedade, passando a consulta de dados dos governos sobre o uso do dinheiro público e, em seguida, passou-se a dispensar serviços pontuais para o cidadão com disponibilização de certidões, boletos para pagamentos etc.

À medida que a evolução tecnológica no mundo privado foi se tornando cada vez mais veloz e acessível, assim como as constantes mudanças sociais, o Estado, também, precisou evoluir as suas ações para com a população e, até mesmo, para com o seu procedimento administrativo como um todo.

A interação governo e tecnologia acelerou o seu processo com a pandemia de COVID-19, uma vez que, o vírus, por se altamente contagioso e com alto nível de letalidade, obrigou toda a sociedade a ficar encerrada em suas residências, evitando a circulação de pessoas e a possibilidade de aglomerações e reuniões.

Com isso, a população necessitava de uma interação com o Estado sem sair de dentro da sua residência, e com isso, as escolas, as reuniões, as consultas médicas, as atividades laborais, tudo passou a ser executado de maneira remota por meio das plataformas e aplicativos desenvolvidos com essa finalidade.

Porém, uma parcela significativa da população, que possuía condições financeiras, de moradia e sociais precárias, passou a necessitar ainda mais dos

processos assistencialistas do Estado, sendo certo que o ente público precisou agir rapidamente para contemplar a população mais vulnerável e passou a utilizar-se dos meios virtuais para conseguir atingir o máximo de pessoas.

A implementação de políticas públicas como o auxílio emergencial, a compensação de pagamentos salariais, o desenvolvimento das plataformas virtuais etc., tudo para amenizar os impactos do período restritivo frente a doença altamente contagiosa.

Porém, mesmo tendo sido implementados meios para tentar diminuir os impactos na população, as dificuldades de acesso à internet e as pessoas que não possuíam conhecimento quanto ao mundo virtual, gerou um percentual considerável de pessoas que não tiveram como usufruir dos benefícios estatais.

O acesso ao mundo virtual que a sociedade brasileira possui, fora um procedimento que se iniciou tarde e ainda caminha de maneira lenta, tendo em vista que, existem locais e populações no Brasil sem acesso a qualquer meio tecnológico.

Existem espaços ainda que, mesmo com os meios para que o indivíduo consiga se conectar com o mundo virtual, há dificuldade desse indivíduo que, não possui o conhecimento mínimo para utilização de ferramentas ou, se possui conhecimento, este é reduzido a um determinado procedimento.

O cenário descrito traz a reflexão sobre o procedimento de virtualização do Estado, mediante a implementação da plataforma gov.br, local aonde o ente público inseriu todas as informações dos cidadãos e passou a disponibilizar uma série de serviços como, Carteira de Trabalho Digital, o Cadastro Único (CADÚNICO), requerimentos previdenciários junto ao Meu INSS, entre outras modalidades de serviço.

A ideia do Estado é promover o acesso ao maior número de pessoas possível, gerar uma economia aos cofres públicos, tornar os serviços prestados mais eficientes e garantir um maior controle sobre os procedimentos afim de que sejam evitadas atividades fraudulentas para ganhos indevidos pelos indivíduos.

Contudo, para que a política pública de digitalização possa ocorrer de maneira plena e atender as necessidades da população, alguns pontos fulcrais necessitam de observação e atendimento, devido a sociedade brasileira possuir múltiplas diferenças e posições.

Por exemplo, o fator econômico influencia bastante no acesso a procedimentos virtuais dos indivíduos, uma vez que, as pessoas com maior poder aquisitivo sempre terão meios e um sistema de internet mais apurado do que a camada mais carente da sociedade brasileira, então, a política pública precisa estar atenta a esse ponto.

Outro fator considerável quanto se fala em digitalização estatal é, sem dúvida, a questão educacional. Como dito, a sociedade brasileira passou a ter acesso ao mundo virtual de maneira muito tardia e as interações mais intensificadas passaram a ocorrer no período pandêmico da COVID-19.

Essa interação tardia e rápida que impôs a sociedade a utilização do mundo virtual sem um prévio conhecimento, pode ter gerado prejuízos, assim como, pode criar os invisíveis digitais, dentro de uma sociedade que já conta com inúmeros grupos que se encontram a margem de muitos fatores.

Situações como a inscrição para o carnaval de Salvador de maneira totalmente virtual, não se levando em consideração a condição social e econômica dos indivíduos que labutam na festa de momo e a possibilidade de uma instabilidade sistêmica devido ao número de acessos da população, gerou uma insegurança e uma falta de confiança da população em relação a política pública.

O caso narrado demonstra que o atendimento totalmente virtual, por meio de sistemas e a ausência de orientação adequada, pode gerar uma exclusão das pessoas que necessitam trabalhar na festa de rua, mas, não possui meios adequados, ou até mesmo, um mínimo de conhecimento para utilizar as plataformas e a rede mundial de computadores.

Sob esse aspecto, analisando que o princípio constitucional da igualdade busca fazer com que toda a sociedade tenha tratamento isonômico pelo legislado, contemplando-se o maior número possível de pessoas com as medidas legais e políticas públicas realizadas, a utilização de um único canal para acesso a um benefício para a população, pode gerar uma desigualdade de oportunidades.

Por isso, a necessidade de uma política pública que garanta o acesso de pessoas com maior dificuldade ao mundo virtual ou que tenha alguma condição restritiva como analfabetismo, pessoa com deficiência ou a questão etária, devem ser levadas em conta para esses casos.

Afinal, a Lei 14.129/2021, lei que busca a efetivação do mundo estatal nas redes deve efetivar as suas premissas e obrigações, evitando-se o crescimento de

excluídos do processo tecnológico que, no futuro, mais um problema para o enfrentamento estatal.

A pesquisa propõe, nesse sentido, a construção de inserções na referida lei para tentar garantir o mínimo de condições de atendimento e igualdade a população que se encontra a margem dos processos tecnológicos, como está descrito no anexo um. O objetivo é tentar contemplar a sociedade e evitar que tenhamos indivíduos como os que se encontram em condição de rua, dependendo da benevolência de organizações benfeitoras para ter, por algum tempo que seja, condições mínimas de dignidade.

É clarividente que o processo tecnológico é fundamental para o desenvolvimento da economia, da sociedade, da educação, ou seja, das mais diversas áreas que está inserida a sociedade, contudo, não se faz razoável abandonar o principal ator do processo de evolução, o homem.

As pessoas invisíveis, ou seja, aquelas que não são visualizadas pelo poder público, por não possuírem o mínimo de dignidade, custam muito caro, seja no sentido econômico, seja no sentido social, justamente por serem relegados a uma condição de exceção.

Por isso, as políticas públicas educacionais e sociais de inclusão e o ajuste da legislação que contempla o governo digital, são de suma importância para aproximar, cada vez mais, a sociedade da tecnologia e evitar que situações como as apontadas nos relatórios da CETIC, tornem-se retrato permanente da sociedade brasileira.

## REFERÊNCIAS

**ACCENTURE. Digital Government Pathways to Delivering Public Services for the Future.** Disponível em:

<https://archive.ids.ac.uk/eldis/document/A76173.html> A comparative study of digital government performance across 10 countries, 2014. Acesso em: 15 dez. 2023.

**ALEXY, R. A teoria dos direitos fundamentais.** São Paulo: Malheiros, 2006.

**ALVARO, A. M. Cidadania digital:** o papel da TIC no exercício da cidadania dos adultos. 2011. Disponível em:

[https://www.google.com/search?q=ALVARO%2C+Ana+Margarida.+Cidadania+digital+O+papel+da+TIC+no+exerc%C3%ADo+da+cidadania+dos+adultos.+2011&lz=1C1SQJL\\_pt](https://www.google.com/search?q=ALVARO%2C+Ana+Margarida.+Cidadania+digital+O+papel+da+TIC+no+exerc%C3%ADo+da+cidadania+dos+adultos.+2011&lz=1C1SQJL_pt)

[https://www.google.com/search?q=ALVARO%2C+Ana+Margarida.+Cidadania+digital%3A+O+papel+da+TIC+no+exerc%C3%ADo+da+cidadania+dos+adultos.+2011&gs\\_lcp=EgZjaHJvbWUyBggAEUYOdlBCDE2MzBqMGo5qAIAsAIA&sourceid=chrome&ie=UTF-8](https://www.google.com/search?q=ALVARO%2C+Ana+Margarida.+Cidadania+digital%3A+O+papel+da+TIC+no+exerc%C3%ADo+da+cidadania+dos+adultos.+2011&gs_lcp=EgZjaHJvbWUyBggAEUYOdlBCDE2MzBqMGo5qAIAsAIA&sourceid=chrome&ie=UTF-8). Acesso em: 10 jan. 2022.

**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.

**ASSUMPÇÃO, R.; MORI, C. Inclusão digital:** discursos, práticas e um longo caminho a percorrer. 2006. Disponível em:

<http://www.inclusaodigital.gov.br/noticia/inclusao-digital- discursos-praticas-e-umlongo-caminho-a-percorrer>. Acesso em: 10 jan. 2024.

**ÁVILA, H. Teoria dos princípios, da definição à aplicação dos princípios jurídicos.** 4. Ed.revista. São Paulo: Malheiros, 2005.

**AZEVEDO, D. Revisão de literatura, referencial teórico, fundamentação teórica e framework conceitual em pesquisa – diferenças e propósitos.** Working paper, 2016. Disponível em: <https://unisinos.academia.edu/DeboraAzevedo/Papers> Acesso em: 09 jan. 2024.

**BONAVIDES, P. Curso de direito constitucional.** 5. ed. São Paulo: Malheiros, 1994.

**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, maio/ago. 2022. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.20912/rdc.v17i42.764>. Acesso em: 01 nov. 2023.

**BRASIL. Decreto nº 8.638/2016.** Institui a política de governança digital no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública Federal, direta, autárquica e fundacional. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2016/decreto/d8638.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2016/decreto/d8638.htm). Acesso em: 28 ago. 2022.

**BRASIL. Decreto nº 8.936/2016.** Institui a Plataforma de Cidadania Digital e dispõe sobre a oferta dos serviços digitais, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2016/decreto/d8936.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2016/decreto/d8936.htm). Acesso em: 10 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. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2018/decreto/D9319.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/decreto/D9319.htm). Acesso em: 30 jan. 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. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2019/decreto/d9756.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2019/decreto/d9756.htm). Acesso em: 28 ago. 2022.

**BRASIL. Lei Nº 7.116/83, de 29 de agosto de 1983.** Assegura validade nacional as Carteiras de Identidade regula sua expedição e dá outras providências. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/1980-1988/l7116.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/1980-1988/l7116.htm). Acesso em: 30 jan. 2023.

**BRASIL. Lei Nº 10.332, de 28 de abril de 2020.** Institui a Estratégia de Governo Digital para o período de 2020 a 2022, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências. Disponível em [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2020/decreto/d10332.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/decreto/d10332.htm). Acesso em: 28 ago. 2022.

**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: 16 jun. 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. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm). Acesso em: 18 nov. 2023.

**BRASIL. Lei Nº 13.979, de 6 de fevereiro de 2020.** Dispõe sobre as medidas para enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus responsável pelo surto de 2019. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2020/lei/l13979.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/lei/l13979.htm). Acesso em: 15 fev. 2022.

**BRASIL. Lei Nº 14.129, de 29 de março de 2021.** Dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública e altera

a Lei nº 7.116, de 29 de agosto de 1983, a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), a Lei nº 12.682, de 9 de julho de 2012, e a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Disponível em:  
[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2021/lei/l14129.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/l14129.htm). Acesso em: 28 ago. 2022.

**BRASIL. Regulamenta a Lei nº 13.982, de 2 de abril de 2020, que estabelece medidas excepcionais de proteção social a serem adotadas durante o período de enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do Coronavírus (Covid-19).** Disponível em:  
[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2020/decreto/d10316.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/decreto/d10316.htm). Acesso em 13 Jan. 2024.

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 nov. 2023.

CANOTILHO, J. J. G. **Direito constitucional e teoria da Constituição**. 7. ed. Coimbra: Livraria Almedina, 2003.

CANOTILHO, J.J. G.; MOREIRA, V. **Constituição da República Portuguesa Anotada**. 2. ed. Coimbra: Coimbra, 2007.

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.

CERVO, A. L.; BERVIAN, A. **Metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002.

O CÓDIGO Hamurab. Disponível em: <https://periciajudicial.adm.br/pdfs/Codigo-de-Hamurabi.pdf>. Acesso em: 20 out. 2023.

CRISTÓVAM, J. S. da S.; SAIKALI, L. B.; SOUSA, T. P.de. Governo digital na implementação de serviços públicos para a concretização de direito sociais no Brasil. 2020. Disponível em:  
<https://periodicos.ufsc.br/index.php/sequencia/article/view/2177-7055.2020v43n84p209>. Acesso em: 10 jan. 2023.

CETIC - CENTRO REGIONAL DE ESTUDOS PARA O DESENVOLVIMENTO DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO. **Pesquisa sobre o uso das tecnologias da informação e comunicação nos domicílios brasileiros – TIC domicílios 2023**. Disponível em: [https://data.cetic.br/explore/?pesquisa\\_id=1](https://data.cetic.br/explore/?pesquisa_id=1). Acesso em: 26 fev. 2024.

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.

DICIONÁRIO online de português. Disponível em:  
<https://www.dicio.com.br/princípio/>. Acesso em: 17 out. 2023.

DINIZ, E. "Governabilidade, Democracia e Reforma do Estado: os desafios da construção de uma Nova Ordem no Brasil dos Anos 90". **DADOS – Revista de Ciências Sociais**, Rio de Janeiro, v.38, n. 3, p. 385-415, 1995.

DWORKIN, R. **Levando os direitos a sério**. Tradução de Nelson Boeira. São Paulo: Martins Fontes, 2002.

FIGUEIREDO, R. da C. **Governo digital brasileiro**: relatório técnico. Brasília: Universidade de Brasília, 2019. Disponível em:  
[http://repositorio2.unb.br/jspui/bitstream/10482/34787/3/RELATORIO\\_GovernoDigitalBrasileiro.pdf](http://repositorio2.unb.br/jspui/bitstream/10482/34787/3/RELATORIO_GovernoDigitalBrasileiro.pdf) Acesso em: 10 nov. 2023.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 1991.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

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 - UFMG, Belo Horizonte, 2013. Disponível em:  
[https://repositorio.ufmg.br/bitstream/1843/BUBD-9E9EHC/1/monografia\\_exclusao\\_digital\\_na-era\\_da\\_inclusao\\_digital\\_ufmg.pdf](https://repositorio.ufmg.br/bitstream/1843/BUBD-9E9EHC/1/monografia_exclusao_digital_na-era_da_inclusao_digital_ufmg.pdf). Acesso em: 01 nov. 2023.

GONÇALVES, R. M. V. Princípio constitucional da igualdade. **Direito e Desenvolvimento**, v. 1, n. 2, p. 121-133, 2010.

GRECO, M. A. Tributação e novas tecnologias: reformular as incidências ou o modo de arrecadar? um “Simples” informático. In: FARIA, R. V.; SILVEIRA, R. M. da; MONTEIRO, A. L. M. do R. (coord.). **Tributação da economia digital**: desafios no Brasil, experiência internacional e novas perspectivas. São Paulo: Saraiva Jur, 2018. p. 780-790.

HALL, T. E.; OWENS, J. The digital divide and e-government services. In: INTERNATIONAL CONFERENCE ON THEORY AND PRACTICE OF ELECTRONIC GOVERNANCE, 5., 2011. **Anais** [...] New York: Association for Computing Machinery, 2011. p. 37-44.

IORQUE. Cambridge Press University, 2002. Disponível em:  
[https://repositorio.ufmg.br/bitstream/1843/BUBD-9E9EHC/1/monografia\\_exclusao\\_digital\\_na-era\\_da\\_inclusao\\_digital\\_ufmg.pdf](https://repositorio.ufmg.br/bitstream/1843/BUBD-9E9EHC/1/monografia_exclusao_digital_na-era_da_inclusao_digital_ufmg.pdf). Acesso em: 25 mar. 2023.

KENSKI, V. M. **Tecnologias e ensino presencial e a distância**. 8. ed. Campinas: SP, Papirus, 2010.

MARGETTS, H. Eléctronic governmément: a révolution in public administration? In: HANDBOOK of public administration. London: SAGE Publications Ltd, 2003. p. 366–376.

MELLO, C. A. B. de. **Curso de direito administrativo**. 5. ed. São Paulo: Malheiros, 1994.

MELLO, C. A. B. de. **O conteúdo jurídico do Princípio da Igualdade**. 4. ed. Salvador: Editora Juspodium, 2021.

MORESI, E. **Metodologia da pesquisa**. Brasília: Universidade Católica de Brasília – UCB, 2003. Disponível em: <http://www.inf.ufes.br/~pdcosta/ensino/2010-2-metodologia-de-pesquisa/MetodologiaPesquisa-Moresi2003.pdf>. Acesso em: 13 jan. 2024.

NATALINO, M. A. C. **A população em situação de rua nos números do Cadastro Único**. 1. ed. Brasília: Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), 2023. Disponível em: [https://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/12642/4/Publicacao\\_expressa\\_TD\\_2944\\_A\\_populacao\\_em\\_situacao\\_de\\_rua.pdf](https://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/12642/4/Publicacao_expressa_TD_2944_A_populacao_em_situacao_de_rua.pdf). Acesso em 13 jan. 2024.

NORRIS, P. **Democratic phoenix**: reinventing political activism. Cambridge: Cambridge University Press, 2002.

PRETTO, N. de L.; BONILLA, M. H. S.; SENA; I. P. F. de S. (org.). **Educação em tempos de pandemia**: reflexões sobre as implicações do isolamento físico imposto pela COVID-19. Salvador: Edição do autor, 2020.

RAQUEL, M. **Quem são as pessoas que não têm acesso à internet no Brasil?** Uma a cada cinco pessoas não tem internet própria e compartilha rede do vizinho. Brasil de Fato. Uma visão popular do brasil e do mundo. Salvador, BA. 10 ago. 2020. Disponível em: <https://www.brasildefato.com.br/2020/08/10/quem-sao-as-pessoas-que-nao-tem-acesso-a-internet-no-brasil>. Acesso em: 10 nov. 2023.

RIDLEY, D. The literature review: a step-by-step guide for students. London: Sage, 2008.

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**, Itajaí, v.16, n.3, 2021. Disponível em: [www.univali.br/direitoepolitica](http://www.univali.br/direitoepolitica). Acesso em: 30 set. 2022.

ROTHENBURG, W. C. **Princípios constitucionais**. Porto Alegre: Fabris, 1999.

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., 2008, Salvador. **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](http://publicadireito.com.br/conpedi/manaus/arquivos/anais/salvador/aires_j_rover.pdf).  
Acesso em: 01 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., 2002. *Anais* [...]. Caracas, 2002.

SANTOS, F. M. **Os princípios e as regras constitucionais enquanto normas jurídicas**. Curitiba: Universidade Federal do Paraná, 1995. (Trabalho inédito apresentando como requisito parcial para a aprovação na disciplina de Teoria Geral do Direito Constitucional (Proi. Clemerson Medin Cleve) do Curso de Mestrado/Doutorado da Faculdade de Direito da Universidade Federal do Paraná).

SEVERINO, A. J. **Metodologia do trabalho científico**. São Paulo: Cortez, 1985.

SILVA, E. L. da; MENEZES, E. M. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. 4. ed. rev. atual. Florianópolis: UFSC, 2005.

SILVA, W. P. L. da. A economia digital e a aplicabilidade dos elementos de conexão da renda na tributação direta internacional. 30. out. 2022. Disponível em: [https://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/10543/1/bepi\\_28\\_economia.pdf](https://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/10543/1/bepi_28_economia.pdf). Acesso em: 10 jan. 2024.

SOARES, M. J. P. Impacto da evolução tecnológica no reconhecimento de novos direitos: proteção dos dados pessoais e uso adequado da inteligência artificial. **Revista de Direito e as Novas Tecnologias**, São Paulo: Ed. RT, v. 15, ano 5. abr.-jun. 2022. Disponível em:  
[https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/87472432/Impacto\\_da\\_evolucao\\_tecnologica\\_no\\_reconhecimento\\_de\\_novos\\_direitos\\_RT-libre.pdf?1655167718=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DIMPACTO\\_DA\\_EVOLUCAO\\_TECNOLOGICA\\_NO\\_RECON.pdf&Expires=1684677967&Signature=ayosfT6Djhhe5GXM5bPljbXwlPbR4h3c~ZQkRtZ0yOObHHBuWudKkjhLAbwEpx964KbHMxWbuAjN0lqv-h3Nd9rBhsyN2yaE61AeVL~2hZ6Et-sm6X3luBQq~6Vp~q1bBb5gJpBHDdzZg3yev0bkeVYhA4yBBJGI6bkBubQIYuoFfuaXqhijoGRDjbNt0zn0wkabxF3Kof4z1NGHt436aSBKaPWOW0ht285W~SEcYbfqEkGNmPouoi6JKQ5u30s6~XoQ~BUzPi3E5wJtEuucEGVWGcYt4qhoVDF8FLMTf~ISspGP4~0iA~Ytld1Z6ahulQZlw0pgQCctISdL9InQ\\_\\_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/87472432/Impacto_da_evolucao_tecnologica_no_reconhecimento_de_novos_direitos_RT-libre.pdf?1655167718=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DIMPACTO_DA_EVOLUCAO_TECNOLOGICA_NO_RECON.pdf&Expires=1684677967&Signature=ayosfT6Djhhe5GXM5bPljbXwlPbR4h3c~ZQkRtZ0yOObHHBuWudKkjhLAbwEpx964KbHMxWbuAjN0lqv-h3Nd9rBhsyN2yaE61AeVL~2hZ6Et-sm6X3luBQq~6Vp~q1bBb5gJpBHDdzZg3yev0bkeVYhA4yBBJGI6bkBubQIYuoFfuaXqhijoGRDjbNt0zn0wkabxF3Kof4z1NGHt436aSBKaPWOW0ht285W~SEcYbfqEkGNmPouoi6JKQ5u30s6~XoQ~BUzPi3E5wJtEuucEGVWGcYt4qhoVDF8FLMTf~ISspGP4~0iA~Ytld1Z6ahulQZlw0pgQCctISdL9InQ__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA). Acesso em: 21 maio 2023.

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 nov. 2023.

SOUZA, M. N. de; GUIMARÃES, L. M. da S. Educação e Democracia em tempos de Pandemia. **Revista Interinstitucional Artes de Educar**, Rio de Janeiro, v. 6, n. Especial II, p. 284-302, jun./out. 2020.

TAVARES, A. A.; VIEIRA, R. de S. A exclusão digital e a cidadania participativa na sociedade em rede. **Revista Meritum**, v. 15, ed 4, p. 283-299, 2020.

TOZONI-REIS, M.F. de C. **Metodologia da pesquisa**. 2. ed. Curitiba: IESDE Brasil S.A., 2009.

ZANELLA, L. C. H. **Metodologia de estudo e de pesquisa em Administração**. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração UFSC; [Brasília]: CAPES: UAB, 2009.

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

## ANEXO A - PRODUTO DA PESQUISA

PROJETO DE LEI QUE ACRESCENTA DISPOSITIVOS A LEI Nº 14.129/2021

PROJETO DE LEI N<sup>a</sup> /2024.

Sr. Wrias de Melo Alves

Acrescentam as alíneas a, b, c, d, e, ao inciso II e altera redação do parágrafo único do Art. 14 da lei nº 14.129/2021, garantindo o atendimento presencial aos indivíduos em condições ali estabelecidas, sob pena de sanção.

O Congresso Nacional decreta:

Artigo 1º - O Artigo 14, II, da Lei nº 14.129/2021, passa a vigorar com a seguinte redação.

“Art. 14. A prestação digital dos serviços públicos deverá ocorrer por meio de tecnologias de amplo acesso pela população, inclusive pela de baixa renda ou residente em áreas rurais e isoladas.

I – O acesso à prestação digital dos serviços públicos será realizado, preferencialmente, por meio do autosserviço.

II - Sem prejuízo do direito do cidadão a atendimento presencial, este se tornará obrigatório quando:

- a) O cidadão demonstrar que não possui acesso a tecnologias, mesmo que esta seja de amplo acesso;
- b) For analfabeto;
- c) Demonstrar alguma deficiência que o impossibilite de utilizar plataformas virtuais;
- d) Aos maiores de 65 anos;
- e) Quando, comprovadamente, houver instabilidade sistêmica que coloque em risco o atendimento e inscrição do cidadão em programas do governo.

Parágrafo único. Demonstradas as exceções do presente artigo e furtando-se a administração pública de promover o atendimento presencial, deverá o órgão responsável ser notificado para adequação, sob pena de sanção.”

Artigo 2º - Esta lei entrará em vigor na data da sua publicação.

## JUSTIFICATIVA

Os avanços tecnológicos são fundamentais para o social, educacional, econômico e para os Estados, um a vez que, poderão entregar maior eficiência nas suas políticas públicas e tornar suas tarefas menos burocráticas como se desenvolvia em outros momentos.

Apesar de ser ponto fundamental ao desenvolvimento de diversas áreas da sociedade e do processo tecnológico caminhar a passos largos para, cada vez mais, consolidar-se como algo essencial, necessário é amparar quem encontra-se a margem dessa evolução.

Conforme busca ser demonstrado ao longo da pesquisa os procedimentos tecnológicos adotados pelo Estado como medida de torar os seus serviços mais atrativos e abrangentes para a sociedade, pode gerar a exclusão de uma camada populacional que ainda encontra-se muito aquém de um acesso a um aparelho ligado a internet.

Não incomum, a sociedade possui, em diversos níveis e setores, camadas que sempre estão a margem de algum benefício, conhecimento, programas sociais, saúde, economia, tornando estes marginalizados, invisíveis, ou seja, o dia-dia dinâmico e tecnológico, cortina os olhos e elimina esses indivíduos.

Analizando o quadro e vislumbrando uma nova categoria de invisíveis, os digitais, a pesquisa busca apresentar uma proposta de inserção na lei que garanta o atendimento presencial, bem como a prestação de serviços governamentais, aos indivíduos que não possuam condições de acesso ou não possuam meios de utilizar a tecnologia para atender a suas demandas, conforme apresentado a seguir.

A INCLUSÃO DE OBRIGATORIEDADE DE ATENDIMENTO PRESENCIAL E SANÇÃO AO NÃO CUMPRIMENTO DA LEI Nº 14.129/2021

A legislação nº 14.129, promulgada em 29 de março de 2021, foi uma lei implementada com princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para aumento da eficiência pública. Além disso, realizou alterações na Lei nº 7.116/83 (lei da carteira nacional de identidade e sua expedição), a Lei nº 12.527/11 (lei de acesso a informação), a Lei nº 12.682/12 (arquivamento em de documentos em meio eletromagnético) e a Lei nº 13.460/2017 (participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da administração pública).

Dentre os regramentos contidos na referida lei, está o art.14, seção II, Do Governo Digital, que cuida sobre a prestação dos serviços públicos aponta o seguinte que:

Art. 14. A prestação digital dos serviços públicos deverá ocorrer por meio de tecnologias de amplo acesso pela população, inclusive pela de baixa renda ou residente em áreas rurais e isoladas, sem prejuízo do direito do cidadão a atendimento presencial.

Parágrafo único. O acesso à prestação digital dos serviços públicos será realizado, preferencialmente, por meio do autosserviço.

Da análise do artigo, observa-se que a prestação digital deverá ocorrer por meio de tecnologias de amplo acesso, sem prejuízo do direito do cidadão a ser atendido no formato presencial, ou seja, mesmo existindo a perspectiva de um autosserviço virtual, o atendimento presencial não deverá ser tolhido.

Contudo, apesar de existir na norma uma expressão que informa a inexistência de prejuízos ao atendimento presencial, a situação cotidiana tem demonstrado que o formato presencial tem se tornado cada vez mais escasso e precário, gerando sim, prejuízos ao cidadão que não tem uma tecnologia ao seu alcance, mesmo que seja ela de amplo acesso.

Situações como a dos trabalhadores ambulantes que buscavam trabalhar no carnaval de Salvador em que todo o cadastro e atendimento são feitos por meio do autosserviço governamental e não há um atendimento no formato presencial, descumprem demasiadamente a legislação vigente sobre o Governo Digital.

Esse tipo de situação ocorre não só no cadastramento de ambulantes para laborar nas festas populares de Salvador, ocorre, também, nas agências do INSS, no processo de cadastramento do CADUNICO, aonde os atendimentos presenciais não são disponibilizados sob o argumento que todo o procedimento poderá ser realizado no formato virtual.

Como apontado ao longo da pesquisa, a existência de uma plataforma virtual que peste um serviço estatal, não garante o acesso de toda a população, haja vista os contrastes sociais, econômicos, educacionais e outras tantas desigualdades da população brasileira.

Sob esse aspecto, como uma proposta para colocar a perspectiva de um atendimento igualitário para toda a sociedade, poderia ser inserido no dispositivo da legislação, pontos que tornassem obrigatório o atendimento a determinados grupos de pessoas e que garantisse esse atendimento em possível instabilidade do sistema.

Com essas inserções, busca-se abranger o maior número de pessoas possíveis aos benefícios e serviços disponibilizados pelo governo, uma vez que, as desigualdades existentes na população brasileira e tão apontada na presente pesquisa não pode ser anulada em situações como estas.

A ideia é ser cada vez mais inclusivo, acessível e próximo do cidadão, pois, do contrário, o Estado terá que lhe dar com outra parcela de invisíveis na população brasileira, algo comum e que exige um alto custo e um esforço considerável e de efeito mínimo.