



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE GESTÃO PÚBLICA
CURSO DE GRADUAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA**

MARIA DO AMPARO DA SILVA

**DESIGUALDADE DIGITAL: EFEITOS DA EXCLUSÃO DIGITAL NO ACESSO AO
SERVIÇOS DA PLATAFORMA GOV.BR**

JOÃO PESSOA

2024

MARIA DO AMPARO DA SILVA

**DESIGUALDADE DIGITAL: EFEITOS DA EXCLUSÃO DIGITAL NO ACESSO AO
SERVIÇOS DA PLATAFORMA GOV.BR**

Artigo apresentado ao Curso de Gestão Pública, do Centro de Ciências Sociais Aplicada, da Universidade Federal da Paraíba, como requisito parcial para a obtenção do Grau de Bacharel em Gestão Pública.

Orientador: Dr. Vanderson Gonçalves Carneiro

JOÃO PESSOA

2024

Catálogo na publicação
Seção de Catalogação e Classificação

S586d Silva, Maria do Amparo da.

Desigualdade digital: efeitos da exclusão digital no acesso aos serviços da plataforma GOV.BR / Maria do Amparo da Silva. - João Pessoa, 2024.

21 f.

Orientação: Vanderson Gonçalves Carneiro.
TCC (Graduação) - UFPB/CCSA.

1. Desigualdade digital. 2. Plataforma Gov.br. 3. Internet. 4. Inclusão digital. I. Carneiro, Vanderson Gonçalves. II. Título.

UFPB/CCSA

CDU 35

MARIADO AMPARO DA SILVA

**DESIGUALDADE DIGITAL: EFEITOS DA EXCLUSÃO DIGITAL NO ACESSO AO
SERVIÇOS DA PLATAFORMA GOV.BR**

Artigo apresentado ao Curso de Gestão Pública, do Centro de Ciências Sociais Aplicadas, da Universidade Federal da Paraíba, como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Gestão Pública.

Aprovado em: 15 de outubro de 2024.

BANCA EXAMINADORA



Prof. Dr. Vanderson Gonçalves Carneiro (Orientador)

Universidade Federal da Paraíba (UFPB)

Mestre. Patrícia Albuquerque Medeiros

Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN)

AGRADECIMENTOS

Primeiramente, quero agradecer a Deus por ter trilhado os meus caminhos e, de uma maneira que eu nem esperava, me permitido viver essa rica experiência. Quero expressar toda a minha gratidão aos meus pais, que foram uma base sólida durante todo esse período e sempre fizeram questão de que tivéssemos a educação que eles não tiveram a oportunidade de ter. Agradeço aos meus irmãos, em especial à Ginalva, que sempre torceram e fizeram o possível por mim. Agradeço também às minhas primas e à família de um modo geral, pelo incentivo e pelas orações. Quero agradecer à Jéssica por me mostrar que o mundo é grande, mas que somos livres para encontrar o nosso lugar ao sol. Agradeço à Clara pelo tempo que dividimos, compartilhando nossos medos e inseguranças a respeito da vida acadêmica e outros assuntos. Não poderia deixar de agradecer aos meus amigos de curso, Laís, Tayná, Leonny e Kaio; foi um prazer compartilhar essa trajetória com vocês. Sou grata a todos os meus professores pelo ensinamento compartilhado, de maneira especial ao meu orientador, professor Vanderson, que desde o primeiro período me fez ter um olhar especial para causas sociais. Dedico este trabalho à memória de Antônio Taveira, que sempre me dava conselhos e me ensinava que, com a educação, podemos transformar nossas vidas. Na minha adolescência, eu não compreendia, mas hoje consigo entender que o seu tempo aqui na Terra foi curto, e vivo grande parte daqueles ensinamentos. Dedico também ao seu Miguel, que tanto se orgulhava de me ver em uma universidade federal e sempre dizia: "Eu não vou presenciar a sua formatura, mas você vai chegar lá." Enfim, agradeço a todos que estiveram ao meu lado nessa trajetória. Obrigada por acreditarem e torcerem por mim.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	7
2. REFERENCIAL TEÓRICO	8
2.1 Desigualdade digital	8
2.2 Efeitos da exclusão digital	10
2.3 Plataforma GOV.br	11
3. METODOLOGIA	13
4. RESULTADO E DISCUSSÕES	14
4.1 Acesso à internet	14
4.2 Uso da plataforma Gov.br	15
4.3 Desafios e efeitos da desigualdade digital	16
5. CONCLUSÃO	17
REFERÊNCIAS	18
ANEXOS	20
Anexo I: Roteiro de entrevista	21
Anexo II: Termo de consentimento livre e esclarecido	21

DESIGUALDADE DIGITAL: EFEITOS DA EXCLUSÃO DIGITAL NO ACESSO AO SERVIÇOS DA PLATAFORMA GOV.BR

**MARIA DO AMPARO DA SILVA
VANDERSON GONÇALVES CARNEIRO**

RESUMO

Tendo em vista a relevância da digitalização dos serviços públicos para a modernização de Estado e o acesso dos cidadãos aos direitos e serviços governamentais, o presente estudo trata os principais desafios enfrentados por aqueles em situação de desigualdade digital ao utilizar a plataforma Gov.br. Para isso, o objetivo geral do trabalho foi analisar os efeitos da desigualdade digital no acesso e uso dos serviços oferecidos pela plataforma Gov.br, propondo estratégias que possam diminuir esses impactos e promover a inclusão digital. E avaliar como a desigualdade digital afeta a capacidade dos cidadãos de acessar e utilizar a plataforma Gov.br. Realizou-se uma pesquisa básica, de abordagem qualitativa e de caráter descritivo. Participaram 15 trabalhadores e trabalhadoras vinculados a grupos de economia solidária. O instrumento de coleta de dados utilizou-se de um questionário semiestruturado. Diante disso verificou-se que a falta de conexão de internet de qualidade, dispositivos adequados e a ausência de conhecimentos digitais sobre como utilizar a plataforma Gov.br geram impactos significativos para os usuários que não tem familiaridade com a digitalização.

Palavras-chave: Desigualdade digital; Plataforma Gov.br; Internet; Inclusão digital.

ABSTRACT

Considering the relevance of the digitalization of public services for the modernization of the State and citizens' access to government rights and services, this study addresses the main challenges faced by those in situations of digital inequality when using the Gov.br platform. To this end, the general objective of the work was to analyze the effects of digital inequality on access and use of services offered by the Gov.br platform, proposing strategies that can reduce these impacts and promote digital inclusion. And evaluate how digital inequality affects citizens' ability to access and use the Gov.br platform. Basic research was carried out, with a qualitative and descriptive approach. 15 workers linked to solidarity economy groups participated. The data collection instrument used a semi-structured questionnaire. In view of this, it was found that the lack of quality internet connection, suitable devices and the lack of digital knowledge on how to use the Gov.br platform generate significant impacts for users who are unfamiliar with digitalization.

Keywords: Digital inequality; Gov.br Platform; Internet; Digital inclusion.

1. INTRODUÇÃO

A era da digitalização tem evoluído rapidamente em todo o mundo, modificando a maneira como as pessoas se conectam com o governo, com o mercado de trabalho e a sociedade de forma geral. No Brasil, a implementação da plataforma Gov.br agilizou a digitalização dos serviços públicos, reunindo diversos serviços governamentais em um único portal.

Na chamada era da informação, pessoas desconectadas socialmente enfrentam desafios consideráveis que limitam a realização de tarefas que se tornam mais fáceis com o uso de tecnologia atuais. De acordo com Almeida e Paula (2005), a exclusão digital é um acontecimento consequente da falta de acesso às tecnologias de informação, assim como a incompreensão e até mesmo uma certa ausência de interesse por parte dos indivíduos.

O presente estudo tem como foco principal abordar sobre a desigualdade digital. Que se apresenta como um dos grandes desafios atualmente, trazendo consequências para a sociedade contemporânea, resultando em impactos que afetam a inclusão social, e a participação plena da cidadania.

No cenário brasileiro, a plataforma Gov.br é um investimento do Governo Federal na digitalização de serviços públicos. Com o intuito de facilitar o acesso dos cidadãos a vários serviços digitais necessários no dia a dia, desde solicitação de benefícios, consultas e cumprimento de situações legais. No entanto, mesmo com toda essa inovação, a desigualdade digital continua sendo um obstáculo significativo para um segmento da população, dificultando que as pessoas que não tenham familiaridade com a tecnologia desfrutem dos seus direitos.

Visando abordar a problemática sobre quais são os principais desafios enfrentados pelos cidadão em situação de desigualdade digital para acessar os serviços oferecidos pela plataforma GOV.br, este trabalho justifica-se pela relevância social, tendo em vista que, a digitalização dos serviços públicos é essencial para a modernização do Estado e para que os cidadãos tenham mais acesso aos direitos e benefícios governamentais.

Entretanto, a barreira criada pela falta de acesso a internet, a pouca habilidade digitais ou até mesmo a ausência de aparelhos tecnológicos cria

obstáculos para uma boa parte da população, em especial as pessoas em situação de vulnerabilidade social.

A Política Nacional de Assistência Social (PNAS), evidencia em seu texto, que a vulnerabilidade social é uma influência que abrange diversas dimensões como aspectos econômicos, sociais e culturais (PNAS, 2024). De acordo com dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), em 2022 a pobreza no Brasil afetou 31,6% da população, uma queda em relação a 2021, quando esse número alcançou 36,7%.

Nesse sentido, o objetivo dessa pesquisa é analisar as consequências da desigualdade digital no acesso e uso dos serviços oferecidos pela plataforma Gov.br, propondo estratégias que possam diminuir esses efeitos e promover a inclusão digital. De forma mais específica, buscou-se avaliar como a desigualdade digital afeta a capacidade dos cidadãos de acessar e utilizar os serviços disponíveis na plataforma do GOV.br.

A metodologia utilizada compreendeu uma pesquisa básica, de abordagem qualitativa e de caráter descritiva, a partir de uma pesquisa de campo, com 15 participantes, apresentando uma visão geral sobre os impactos da exclusão digital no acesso aos serviços da plataforma Gov.br. Os participantes escolhidos foram integrantes da feira de economia solidária, considerando que a maioria dos grupos de economia solidária são pessoas em situação de vulnerabilidade social, com acesso limitado aos meios digitais.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Desigualdade digital

A desigualdade digital é um confronto gradativo diante da desproporção no uso e acesso às tecnologias digitais em distintos grupos sociais. Desigualdade essa que está relacionada a fatores sócio econômicos. Diante disso, Vial (2019) aborda que a Transformação Digital (TD) é um fenômeno que objetiva melhoras nas organizações, instigando mudanças por meio de tecnologia. Posto isso, a digitalização agiliza o alcance aos serviços e às informações, proporcionando recursos fundamentais de uma maneira mais eficaz. Por conseguinte, é necessário

que a transformação digital esteja atrelada a políticas públicas que possibilitem a inclusão digital.

Sendo assim, a desigualdade digital é um fato que reflete as diferentes formas de acesso e o uso das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs), desde internet, celulares e computadores, entre diferentes grupos sociais. No Brasil, essas diversidades estão diretamente relacionadas a fatores sócio econômico, educacional e geográficos, resultando assim em uma desigualdade digital, conforme dados do IBGE em 2023 5,9 milhões de domicílios do país não utilizavam a internet, sendo os principais motivos, 33,2% nenhum morador sabia usar a internet, serviço de acesso a internet caro 30,0% e falta de necessidade em acessar a internet 23,4%. Segundo KNOP (2020) a desigualdade digital no Brasil não apenas transmite disparidades sociais presentes, como também aumenta, tendo em vista as diferentes formas de acesso às TICs entre diferentes grupos sociais.

Criados por meio do Decreto nº 6.991, de 27 de outubro de 2009, os telecentros são Pontos de Inclusão Digital (PID) voltados para o acesso público e gratuito à internet. Essa iniciativa, sem fins lucrativos, tem como objetivo principal reduzir a exclusão digital e promover o desenvolvimento social e econômico das comunidades atendidas. Por meio de parcerias entre ministérios, prefeituras e entidades da sociedade civil.

Dessa forma, os telecentros surgem como uma maneira de inclusão digital, agindo como uma política pública direcionada para promover o desenvolvimento social e criar oportunidades de inclusão digital aos cidadãos. Os telecentros são espaços comunitários projetados para oferecer acesso gratuito ou financiado à internet, e também proporcionar capacitação como cursos de informática. Posto isso, ainda segundo Almeida e Paula (2005) analisa que a dificuldade relacionada à desigualdade digital excede a implementação de telecentros, é preciso que as pessoas entendam como funcionam as tecnologias, as finalidades e os benefícios que essas ferramentas possuem. A maioria dos telecentros funcionam com poucos recursos, o que acaba comprometendo a sustentação e eficiência dessa proposta.

A desigualdade digital no Brasil, descrita pela falta de acesso à internet e recursos tecnológicos em regiões periféricas, têm sido abordadas por iniciativas como as redes comunitárias. Com base no Instituto Brasileiro do Consumidor (IDEC,2022), essas redes são elaboradas e administradas pelas próprias comunidades, com a finalidade de garantir a autodeterminação digital e territorial,

diferenciando-se das iniciativas estatais ou corporativas, como é o caso dos telecentros. O IDEC destaca que, as redes comunitárias ocorrem das necessidade local de superar os obstáculos causados pela desigualdade digital, possibilitando acesso a serviços essenciais proporcionando a inclusão social e digital de seus membros.

Ainda conforme pesquisas do IDEC as classes C, D e E enfrentam diferenças significativas no acesso à internet, com a renda sendo um fator principal. A classe C possui uma renda média, as classes D e E são compostas por pessoas de baixa renda, o que procede em planos de internet limitados e vivências de conectividade precária. A maioria dessa classe acessa a internet principalmente por meio do celular, com 91% usando smartphone, enquanto o uso de computadores de mesa é de 3% e o uso de notebook 4%. Essa dependência do celular restringe o acesso a serviços essenciais e limita a capacidade das pessoas exercerem seus direitos e participar plenamente da sociedade digital.

2.2 Efeitos da exclusão digital

A exclusão digital é uma realidade que vem se destacando de forma crescente, à medida que, o uso das tecnologias estão cada vez mais sendo utilizados tanto nas práticas sociais quanto nas econômicas. Portanto, segundo a perspectiva de MOURA et al. (2020), destaca que a rápida adoção de tecnologias digitais pode ressaltar as diferenças que já existem, possibilitando a exclusão de pessoas e comunidades sem o suporte ou habilidades necessárias para usar de maneira eficiente essas ferramentas. Exatamente devido ao fato de que isso não é apenas prejudicial ao acesso a serviços e informações importantes, mas também mantém as populações vulneráveis socialmente, impedindo-as de acesso a direitos básicos em um mundo em que o uso de tecnologias se torna vital. É por isso que a exclusão digital é especialmente prejudicial.

A pandemia da COVID-19 aumentou as diferenças em diversas áreas sociais e econômicas em muitos campos, e a exclusão digital surgiu como um dos desafios críticos desse período. A rápida mudança para o ambiente digital em praticamente todos os setores, como trabalho, educação, acesso a serviços governamentais,

ressaltou a desigualdade no acesso à internet e às tecnologias. No estudo de Souza e Guimarães (2020), os cidadãos no contexto de vulnerabilidade social, como os moradores da periferia de Curitiba, passaram por grandes dificuldades para se conectar. Essa dificuldade vai desde o acesso à internet até o conhecimento digital para navegar em plataformas digitais.

Nesse sentido, é necessário salientar como esse cenário afeta a aprendizagem de alunos do Ensino Fundamental, no entendimento de Albuquerque et al. (2021). A exclusão digital não só limita o acesso a conteúdos educativos, mas também afeta a sua inclusão no mundo digital, o que se tornou muito relevante durante o período da pandemia. Com a mudança das aulas para plataformas online, muitos estudantes de escolas públicas, passaram dificuldades para acompanhar as aulas no ensino remoto. Devido a vários fatores, isso ampliou ainda mais as desigualdades educacionais, criando uma lacuna de aprendizagem que pode ter consequências.

A exclusão digital teve grande impacto no acesso ao auxílio emergencial durante a pandemia, mostrando as diferenças no acesso a serviços essenciais. Uma parcela significativa da população elegível para o auxílio emergencial, cerca de 18%, não estava inscrita no CadÚnico, o que representou um desafio adicional para a obtenção do benefício e dificultou o acesso ao suporte financeiro durante a pandemia (LOPES, 2020). Para Gonzalez e Araújo (2021), muitas pessoas em situação de vulnerabilidade social não conseguiram acesso ao benefício em razão da falta de acesso à internet, dispositivos adequados ou conhecimentos digitais para usar as plataformas online oferecidas pelo governo. Esse contexto destacou como a exclusão digital é um obstáculo importante à prática de direitos fundamentais, como o pagamento do auxílio em momentos de crise financeira.

2.3 Plataforma GOV.br

A transformação digital não se restringe apenas a tecnologia, ela engloba uma modificação nas instituições públicas, com foco em agilidade, interação do usuário e renovação para aperfeiçoamento das políticas públicas (Monteiro, 2020). Levando isso em conta, o GOV.br é uma plataforma criada pelo Governo Federal com o intuito de facilitar o acesso da população aos serviços públicos. Por meio dessa

conta os cidadãos conseguem acessar diversos benefícios, sua principal utilidade é reunir documentos em um só lugar e provar com segurança a titularidade do cidadão em meios digitais.

A Lei Federal nº 14.129, de 29 de 2021, também conhecida como Lei do Governo Digital, tem como objetivo modernizar e aumentar a eficiência da administração pública por meio da digitalização de serviços. Entre os seus principais princípios e diretrizes estão a desburocratização, a simplificação da relação entre o poder público e a sociedade, a disponibilização de serviços em uma única plataforma, a interoperabilidade de sistema e a promoção de dados abertos.

Segundo o Governo Digital (2024), a conta gov.br é um instrumento fundamental para ter acesso aos diversos serviços digitais que o Governo oferece. O que no atendimento presencial precisaria de preenchimentos de requerimento e apresentação de documentos para confirmar a sua identidade, como a adesão do gov.br essa ação seria menos burocrática, favorecendo a execução de várias operações com o governo, abrangendo o acesso a serviços públicos digitais, assinatura de documentos eletrônicos e prova de vida entre tanto outros serviços.

Sendo assim, a conta gov.br contém muitas informações do cidadão, por esse motivo o governo criou um sistema para aumentar o nível de segurança da conta, sendo eles o bronze, a prata e o ouro. Cada nível de segurança vai liberar uma quantidade de acessos e serviços disponíveis.

Em contrapartida, é notório que quanto maior a qualidade de vida mais a expectativa de vida aumenta, e com isso a necessidade de incluir a tecnologia no cotidiano das pessoas idosas. O uso da TICs é necessário para assegurar que esse público tenha a oportunidade de participar ativamente da sociedade digital. Nesta situação, a conta gov.br exerce um papel importante, uma vez que, a ideia é facilitar a interação do governo com o cidadão. No entendimento de Andrade et al.(2020), a inclusão digital para a terceira idade é importante para possibilitar a cidadania digital, e também para que eles tenham um papel ativo na sociedade moderna. A utilização do gov.br pode contribuir para a inclusão digital da terceira idade, aprimorando sua qualidade de vida e participação social.

Paralelo a isso, as inovações como o gov.br, tem apresentado uma excelente ferramenta para a modernização dos serviços públicos e para a facilidade do acesso às muitas finalidades governamentais. Porém, é preciso analisar se o crescimento dessas tecnologias pode estar de certa forma agravando a desigualdade digital.

Estudos mostram que, embora haja muitas vantagens, a digitalização aumenta a exclusão digital de grupos que ainda encontram-se limitados ao acesso das TICs.

De acordo com o Instituto Brasileiro do Consumidor (IDEC, 2024), a região Norte do Brasil tem enfrentado um desafio considerável no acesso à internet. Sendo assim, ainda que a inovação possua qualidades importantes, é essencial verificar se ela está favorecendo um acesso equitativo ou, desenvolvendo a desigualdade digital existente.

Um caso interessante de análise sobre as dificuldades de acesso está na estratégia proposta pela Secretaria Nacional de Economia Solidária na retomada do Cadastro Nacional de Empreendimentos Solidários - CADSOL, utilizando o Gov.br. O foi instituído pela Lei nº 17.702 de 22 de janeiro de 2019 e foi regulamentado pelo Decreto nº 1.332 de 17 de junho de 2021.

O CADSOL é uma ferramenta de reconhecimento público das iniciativas econômicas solidárias e visa permitir-lhes o acesso às políticas públicas nacionais de economia solidária. Além disso, o CADSOL se constitui em uma base nacional de informações cadastrais das iniciativas, permitindo que governos nas diferentes esferas de poder possam obter informações para subsidiar a formulação de políticas públicas adequadas aos diversos tipos e categorias das iniciativas declaradas.

O Ministério do Trabalho apontou que a forma como era realizado o CADSOL até 2018 deixou a base de dados sem condições de atualizações e a impossibilidade de criação de novos usuários para utilização do sistema. Além disso, o Ministério não dispõe de equipe de Tecnologia da Informação para criação de novo sistema e/ou atualizações no sistema atual, prejudicando os objetivos do Cadastro e mantendo uma divulgação de dados desatualizados.

Desta forma, em 2023 foram iniciadas as tratativas e formalizado o plano de serviço junto à Secretaria de Governo Digital do Ministério de Gestão e da Inovação em Serviços Públicos para a construção do novo CADSOL utilizando o Gov.br, apontando que desta forma a parceria pode possibilitar a agilidade no atendimento da demanda; a ausência de custos para a SENAES de implementação do cadastro; a segurança e confiabilidade do portal gov.br; e a possibilidade de melhorias e evoluções.

Diante disso, destaca-se entre outras estratégias viabilizar o CADSOL como porta de entrada para a Política Nacional de Economia Solidária e reativar o CADSOL

com a retomada do cadastramento das iniciativas coletivas via Gov.br e construir metodologia para possibilitar busca afetiva.

A discussão geral sobre as dificuldades de acesso ao Gov.br deve ser um dos pontos de atenção na retomada do CADSOL, uma vez que os integrantes de grupos de economia solidária são frequentemente pessoas que se encontram em vulnerabilidades sociais e sem muito acesso aos meios digitais, prejudicando o acesso desse público à Política Nacional de Economia Solidária.

3. METODOLOGIA

Esse estudo tem por finalidade analisar a desigualdade digital no uso da plataforma Gov.br. Para isso, optou-se por uma pesquisa de natureza básica, que tende a construir conhecimento e contribuir para melhorias científicas já existentes sobre a inclusão digital e acesso a serviços públicos. Para alcançar os objetivos propostos, que incluem avaliar como a desigualdade digital afeta a capacidade dos cidadãos de acessar e utilizar os serviços disponíveis na plataforma Gov.br, foi utilizada uma abordagem qualitativa.

A abordagem qualitativa foi escolhida para permitir uma percepção das experiências e entendimento dos usuários em relação a plataforma Gov.br, proporcionando a coleta de dados primários e contextualizados. Para a obtenção dos dados necessários, foi realizada uma pesquisa de campo com aplicação de instrumento de coleta de dados em João Pessoa, com 15 participantes de diferentes idades e escolaridade, com o propósito de absorver diferentes experiências.

Os participantes desta pesquisa foram selecionados de grupos da feira da economia solidária, esse grupo representa o público alvo da utilização do CADSOL. A escolha desse grupo se justifica pela importância do segmento de economia solidária no contexto da inclusão digital e na utilização de serviços públicos digitais. Tendo em vista que os integrantes de grupos de economia solidária costumam ser pessoas de vulnerabilidade social, com acesso limitado aos meios digitais.

Como instrumento para coleta de dados, utilizou-se um questionário semiestruturado, composto por perguntas divididas em blocos com o intuito de melhor compreender as questões como sociodemográfica, de acesso a internet, como é o uso da plataforma Gov.br, os desafios e os efeitos que a população

enfrenta com a desigualdade digital e a partir das indicações para o enfrentamento da problemática evidenciada possíveis melhorias.

4. RESULTADO E DISCUSSÕES

Os resultados encontrados a partir das entrevistas realizadas com os 15 participantes possibilitam uma análise detalhada dos principais desafios enfrentados pelos cidadãos em situação de desigualdade digital ao acessar a plataforma Gov.br.

Os participantes apresentaram um perfil variado em termos de gênero, escolaridade, ocupação e renda. Dos entrevistados, 80% eram do sexo feminino, enquanto a faixa etária predominante foi de 33,33% entre 40 e 49 anos, seguida por 26,67% na faixa de 18 a 29 anos. Além disso, 20% estavam na faixa etária de 60 a 69 anos e 6,67% na faixa etária de 70 a 79 anos. Essa diversidade etária demonstra a amplitude do perfil dos entrevistados.

Em relação à escolaridade, houve uma variação 33,33% dos entrevistados possuem ensino médio, enquanto 26,67% possuem ensino superior. A maioria dos entrevistados, 60% trabalha de forma informal, e a renda informada pela maior parte foi de 80% recebendo um salário mínimo, enquanto 20% recebem bolsa família.

É possível observar nesse perfil a existência de barreiras socioeconômicas que podem influenciar o acesso e a utilização dos serviços digitais, como a plataforma Gov.br.

4.1 Acesso à internet

O acesso a internet foi um ponto comum entre todos os entrevistados, 100% declararam ter acesso regular à internet, o que indica um ponto positivo em relação à inclusão digital. Porém, dos 15 entrevistados, 86,67% utilizam apenas celular para acessar a internet, enquanto apenas 13,33% utilizam celular e notebook, o que é condizente com estudos que mostram que, em população de baixa renda, o celular é o dispositivo mais acessível. Os participantes 53,33% contratam pacotes de dados móveis e 46,67% utilizam dados móveis em conjunto com a rede Wi-fi, umas das

participantes relatou que: “antes ficava pedindo para as pessoas rotear internet”, e foi isso que a levou a comprar o pacote de dados. Com base nos relatos dos participantes esse tipo de conexão não é adequada para acessar serviços digitais. Tendo em vista que a conexão não é das melhores e apresenta instabilidade.

Essa instabilidade mencionada e a dependência de dados móveis retratam os desafios em manter um acesso estável à internet, prejudicando o uso de forma adequada de ferramentas digitais. Apesar de todos os entrevistados terem acesso regular à internet, a qualidade da conexão interfere na capacidade da utilização efetiva dos serviços públicos. De acordo com o IDEC (2023), o tipo de dispositivo utilizado no acesso à internet destaca a desigualdade digital, e que 58% da população depende exclusivamente do celular. Esse dado corrobora com os resultados encontrados na presente pesquisa, em que 86,67% dos entrevistados afirmaram usar apenas o celular para se conectar. Posto isso, esse dado destaca uma limitação na qualidade de acesso aos serviços digitais, uma vez que o uso de celulares não oferece a mesma capacidade que outros dispositivos. Podendo assim, reforçar a desigualdade digital.

4.2 Uso da plataforma Gov.br

Em relação ao uso da plataforma Gov.br, 86,67% dos participantes afirmaram que já usaram a plataforma para acessar algum serviço público, sendo os serviços mais relatados: benefício social, assinatura digital e atualização do cadastro do MEI. No entanto, foi ressaltado por 33,33% desses participantes que para utilizarem esse serviços eles precisavam de ajuda de familiares ou amigos. Um dos principais problemas mencionados foi a dificuldade de navegar no site, impasse no momento que a plataforma pede para autenticar com reconhecimento facial, e instabilidade da plataforma quando usado no celular.

Dessa forma, embora os participantes tenham acesso regular a internet, o uso da plataforma Gov.br ainda é um desafio significativo, sobretudo para pessoas com menor letramento digital. 13% dos 20% dos homens que participaram da entrevista, afirmaram que as questões que precisam ser resolvidas digitalmente eles delegam para alguém de confiança porque eles não sabem como fazer.

Segundo a Iberdrola (2024), a exclusão digital está associada à forma como as pessoas acessam as tecnologias digitais e aos conhecimentos necessários para utilizá-lo. Posto isso, a desigualdade digital resulta da falta de equipamentos necessários aliados com a falta de habilidades das pessoas para utilizar essas tecnologias.

4.3 Desafios e efeitos da desigualdade digital

Os dados coletados revelaram que 73,33% dos entrevistados enfrentam desafios significativos para acessar serviços digitais. Uma das principais dificuldades enfrentadas pelos cidadãos em situação de desigualdade digital é a falta de familiaridade com o uso das tecnologias digitais, o que afeta diretamente a capacidade de utilizar os serviços públicos digitais. Como afirmou um dos entrevistados: “tenho internet em casa, mas não sei como acessar o site. Quando tento fazer algo, sempre tenho que pedir ajuda para alguém mais novo que entende dessas coisas”.

De acordo com ZELINSKY (2021), para um Governo digital eficaz, tendo como foco principal a prestação de serviços públicos efetivos é necessário debater sobre medidas que promovam a extinção da denominada analfabetismo digital. Apesar da plataforma Gov.br ser criada com a intenção de facilitar o acesso a serviços públicos, é necessário verificar se a entrega está sendo feita de forma equitativa.

Nota-se que a falta de habilidade sobre como utilizar as ferramentas disponíveis é uma barreira relevante para muitos dos usuários. É necessário avaliar se essas inovações estão impedindo as pessoas de utilizarem esses serviços. Seis dos entrevistados afirmaram que já deixaram de usar o serviço da plataforma Gov.br devido à falta de acesso a internet ou ao desconhecimento de como utilizá-lo, um deles até afirmou que sente vergonha em pedir ajuda. Esses desafios indicam a necessidade de ter uma interface amigável desses serviços e na oferta de suporte ao usuário.

A análise das respostas sobre a exclusão digital revela que muitos desses participantes, em especial as pessoas de terceira idade, encaram desafios. Apesar

de alguns se sentirem capazes de navegar na internet com a ajuda de familiares, muitos reconhecem a complexibilidade das ferramentas digitais e a falta de paciência de alguns jovens para oferecer suporte.

Nesse sentido, é necessário a existência de espaços adequados como os telecentros onde esse público possa encontrar apoio para realizar essas atividades. É importante que esses espaços tenham pessoas qualificadas, internet adequada e dispositivos de qualidade. Para que dessa forma os cidadãos tenham oportunidade de terem uma educação digital e que consigam autonomia para acessar quaisquer serviços digitais.

5. CONCLUSÃO

A pesquisa desenvolvida observou que o avanço da tecnologia tem modificado a forma de acesso a serviços públicos. E que a desigualdade digital pode impossibilitar os cidadãos de aproveitarem esses serviços.

Os objetivos do estudo foram alcançados, visto que foi possível analisar as consequências da desigualdade no acesso e uso dos serviços oferecidos pela plataforma Gov.br, e assim propor estratégias que possam diminuir esses impactos e assim promover uma inclusão.

Com isso foi possível constatar que a desigualdade digital afeta a capacidade do cidadão acessar e usarem de maneira plena e eficaz os serviços da plataforma Gov.br. E isso acaba gerando impactos que prejudicam a inclusão social e a participação cidadã.

Nesse sentido observou-se que, com base nas entrevistas, é notório que a ausência de uma conexão de internet de boa qualidade, dispositivos adequados e a falta de conhecimentos sobre como utilizar a plataforma é uma barreira significativa para os usuários que não tem familiaridade com a digitalização.

Assim, conclui-se que ao identificar os desafios enfrentados por grupos com falta de habilidades digitais, o estudo proporciona uma compreensão clara das barreiras que limitam o acesso a serviços públicos essenciais. Além disso, oferece uma contribuição para a formulação de políticas públicas e iniciativas que visem promover a inclusão digital, capacitando esses indivíduos a utilizarem as tecnologias disponíveis.

A proposta do Ministério de Gestão e Inovação em serviços públicos de retomar o CADSOL, agora integrado a plataforma Gov.br, aponta maneiras para modernizar e agilizar o atendimento às demandas dos grupos de economia solidária. Todavia, é importante avaliar as barreiras impostas pela desigualdade digital, que ainda afeta a capacidade de muitos cidadãos em acessar esses serviços. Para enfrentar esse desafio, é necessário investir em capacitação digital, especialmente em grupos em situação de vulnerabilidade social, além de promover campanhas de inclusão digital voltadas para grupos de economia solidária. Essas ações facilitaria o acesso a ferramentas e serviços digitais, ampliaria as oportunidades e diminuiria as desigualdades no uso das tecnologias.

Como limitação deste estudo tem-se que levar em consideração o tamanho relativamente pequeno da amostra, o que requer uma certa atenção ao explanar os resultados, de modo a evitar generalização que não consiga mostrar a realidade de uma população mais ampla.

Diante de tais considerações recomenda-se para trabalhos futuros realização de pesquisa com a amostra mais vasta e diversificada, pretendendo aumentar a representatividade e confiança nos resultados.

REFERÊNCIAS

43-44, 2021.

ALMEIDA, Lília Bilati de et al. O retrato da exclusão digital na sociedade brasileira. **JISTEM-Journal of Information Systems and Technology Management**, v. 2, p. 55-67, 2005.

BRASIL. Governo Digital. Conta gov.br: O que é e como usar. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/identidade/conta-gov-br>. Acesso em: 22 ago. 2024.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Política Nacional de Assistência Social: PNAS 2004.** Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, 2004.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. O que é o acesso gov.br? Disponível em: https://empregabrasil.mte.gov.br/sp_faq/23-o-que-e-o-acesso-gov-br/. Acesso em: 22 ago. 2024.

BRASIL. **Onde usar a conta GOV.BR.** Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/identidade/conta-gov-br/onde-usar-a-conta-govbr>. Acesso em: 14 set. 2024.

DA SILVA ALBUQUERQUE, Leia Flauzina et al. Os impactos da exclusão digital na aprendizagem dos alunos do Ensino Fundamental I. **Research, Society and Development**, v. 10, n. 16, p. e552101624094-e552101624094, 2021.

DE ANDRADE, Ariel Moraes et al. Inclusão digital na terceira idade: uma revisão de literatura. **Brazilian Journal of Health Review**, v. 3, n. 2, p. 3231-3243, 2020.

DE MOURA, Luzia Menegotto Frick et al. Exclusão Digital em processos de Transformação Digital: uma revisão sistemática de literatura. **Gestão. Org**, v. 18, n. 2, p. 198-213, 2020.

DE SOUZA, Marcelo Nogueira; DA SILVA GUIMARÃES, Lislaine Mara. 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**, p. 279-296, 2020.

GONZALEZ, Lauro; ARAUJO, Marcelo. Efeitos da exclusão digital no acesso ao auxílio emergencial. **Blog/Impacto, FGV**, v. 27, 2021.
IBERDROLA. O que é exclusão digital: conheça as causas e as consequências do processo de transformação digital. Disponível em: <https://www.iberdrola.com/compromisso-social/o-que-e-exclusao-digital>. Acesso em: 18 ago. 2024.

INSTITUTO BRASILEIRO DE DEFESA DO CONSUMIDOR (IDEC). **Pesquisa sobre acesso à internet: acesso à internet na região Norte**. Disponível em: https://idec.org.br/arquivos/pesquisas-acesso-internet/idec_pesquisa-acesso-internet_acesso-internet-regiao-norte.pdf. Acesso em: 30 ago. 2024.

INSTITUTO BRASILEIRO DE DEFESA DO CONSUMIDOR (IDEC). *Pesquisa sobre acesso à internet: acesso à internet na região Norte*. Disponível em: https://idec.org.br/arquivos/pesquisas-acesso-internet/idec_pesquisa-acesso-internet_acesso-internet-regiao-norte.pdf. Acesso em: 30 ago. 2024.

INSTITUTO BRASILEIRO DE DEFESA DO CONSUMIDOR (IDEC). *Pesquisa sobre acesso à internet: redes comunitárias para acesso à internet*. Disponível em: https://idec.org.br/arquivos/pesquisas-acesso-internet/idec_pesquisa-acesso-internet_redes-comunitarias-para-acesso-a-internet.pdf. Acesso em: 30 ago. 2024.

INSTITUTO BRASILEIRO DE DEFESA DO CONSUMIDOR (IDEC). **Pesquisa sobre o uso da internet móvel pelas classes C, D e E**. São Paulo: IDEC, 2021. Disponível em: https://idec.org.br/arquivos/pesquisas-acesso-internet/idec_pesquisa_internet-movel-pelas-classes-cde.pdf. Acesso em: 02 out. 2024.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). **Informações atualizadas sobre tecnologias de informação e comunicação**. IBGE Educacional, 2023. Disponível em: <https://educa.ibge.gov.br/jovens/materias-especiais/21581-informacoes-atualizadas-sobre-tecnologias-da-informacao-e-comunicacao.html>. Acesso em: 21 out. 2024.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). **Pobreza cai para 31,6% da população em 2022 após atingir 36,7% em 2021.** Agência de Notícias IBGE, 11 out. 2023. Disponível em: [https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/38545-pobreza-cai-para-31-6-da-populacao-em-2022-apos-alcancar-36-7-em-2021#:~:text=Em%202022%2C%20entre%20as%20pessoas,da%20popula%C3%A7%C3%A3o%20branca%20\(21%25\)](https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/38545-pobreza-cai-para-31-6-da-populacao-em-2022-apos-alcancar-36-7-em-2021#:~:text=Em%202022%2C%20entre%20as%20pessoas,da%20popula%C3%A7%C3%A3o%20branca%20(21%25).) . Acesso em: 21 out. 2024.

KNOP, Marcelo Ferreira Trezza. **Desigualdade digital e desigualdade social no Brasil.** 2020.

LOPES, Herton Escobar. **Aplicativo do auxílio emergencial dificulta o acesso da população.** Jornal da USP, 30 abr. 2020. Disponível em: <https://jornal.usp.br/atualidades/aplicativo-do-auxilio-emergencial-dificulta-acesso-da-populacao/> . Acesso em: 21 out. 2024.

MONTEIRO, Luis Felipe. Desafios para a transformação digital no setor público brasileiro. **Revista do TCU**, n. 145, p. 4-8, 2020.

SANTA CATARINA. **Programa de Fomento à Economia Solidária. Sistema de Informações da Economia Solidária de Santa Catarina (SICOS)**, 17 jun. 2021. Disponível em: <https://www.sicos.sc.gov.br/programa-de-fomento-da-economia-solidaria/#:~:text=O%20Cadastro%20de%20Empreendimentos%20Econ%C3%B4micos,17%20de%20junho%20de%202021> . Acesso em: 21 out. 2024.

VIAL, Gregory. Understanding digital transformation: A review and a research agenda. **Managing digital transformation**, p. 13-66, 2021.

ZELINSKI, Renata Brindaroli. O paradigma do governo digital e a prestação de serviços públicos eletrônicos: reflexões sobre um necessário enfrentamento do analfabetismo digital e dos impactos negativos das novas tecnologias no desenvolvimento sustentável. **International Journal of Digital Law**, v. 2, n. 1, p.

ANEXOS

Anexo I: Roteiro de entrevista

- **Dados sócio demográficos:** idade, gênero, nível de escolaridade, qual a sua ocupação, qual a sua renda mensal.
- **Acesso à Internet:** Você usa internet com frequência? Como acessar a internet? Qual o principal meio que você utiliza para acessar a internet? Qual é o tipo de conexão que você utiliza?
- **Uso da Plataforma GOV.br:** Você já utilizou a plataforma GOV.br para acessar algum serviço público? Quais serviços do GOV.br você já tentou acessar? Você encontrou dificuldades para acessar ou utilizar algum desses serviços?
- **Desafios e Impactos da Desigualdade Digital:** Você encontrou dificuldades ao usar esses serviços? Se sim, quais foram as principais barreiras? Você já deixou de acessar algum serviço da plataforma GOV.br devido à falta de acesso à internet ou ao desconhecimento sobre como utilizá-lo? Na sua opinião, o que poderia ser feito para melhorar o acesso aos serviços do GOV.br para pessoas que têm dificuldade com a tecnologia ou com a internet? Como a pandemia de COVID-19 afetou sua capacidade de acesso a serviços públicos digitais?
- **Na sua opinião, o que poderia melhorar o acesso aos serviços do GOV.br para pessoas com dificuldade de acesso digital?**

●

5. Soluções e Propostas

Quais ações do governo poderiam ajudar a reduzir as dificuldades de acesso digital?

- () Melhoria da infraestrutura de internet
- () Campanhas de educação digital
- () Disponibilização de telecentros com suporte técnico
- () Redução de custos de dados móveis

Anexo II: Termo de consentimento livre e esclarecido

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADA
DEPARTAMENTO DE GESTÃO PÚBLICA
PESQUISADORA: MARIA DO AMPARO DA SILVA
ORIENTADOR: VANDERSON CARNEIRO

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Prezado(a),

Solicitamos sua colaboração como voluntária(o) em uma pesquisa para o Trabalho de Conclusão de Curso da Universidade Federal da Paraíba. Esse trabalho consistirá na realização de uma entrevista. Nesse sentido, gostaríamos da sua autorização para a utilização dos resultados da pesquisa no Trabalho de Conclusão de Curso. Informamos respeitar todos os aspectos éticos, como sigilo e anonimato dos participantes, prezando pelo bem-estar destes, atendendo a legislação brasileira (Resolução Nº 466/12 do Conselho Nacional de Saúde), sendo realizado apenas para fins didáticos. Esclarecemos que a sua participação é voluntária e, portanto, não há obrigatoriedade em fornecer informações. Caso decida não participar do estudo ou, a qualquer momento, desistir do mesmo, não haverá nenhum dano. Contudo, ressaltamos que a sua participação será de extrema importância para nossa formação profissional.

João Pessoa, _____ de _____ de 2024.

Assinatura do(a) participante

Emitido em 13/01/2025

DOCUMENTO Nº 001/2025 - CCSA - CGP (11.00.52.01)
(Nº do Documento: 1)

(Nº do Protocolo: NÃO PROTOCOLADO)

(Assinado digitalmente em 13/01/2025 15:05)
GUTEMBERG ANGELO BEZERRA
ASSISTENTE EM ADMINISTRACAO
1212018

Para verificar a autenticidade deste documento entre em <https://sipac.ufpb.br/documentos/> informando seu número: **1**,
ano: **2025**, documento (espécie): **DOCUMENTO**, data de emissão: **13/01/2025** e o código de verificação:
1385dbe372