



GT (Internet, Tecnologia e Sociedade no Contexto da Defesa dos Direitos Humanos)

Revisão de literatura em governo digital e seu impacto na cidadania ativa:

Lindianne Cibelle Silva de Araújo[1]

Patrícia Borba Vilar Guimarães[2]

RESUMO

A cidadania ativa desempenha um papel essencial na administração pública, especialmente no contexto da governança digital, em que, nesse cenário, a participação dos cidadãos se torna mais ágil, informada e engajada, contribuindo significativamente para o fortalecimento da democracia e para a promoção do bem-estar social. Desse modo, o governo digital emerge como um facilitador crucial dessa participação, ao disponibilizar dados abertos e plataformas digitais que permitem um acesso mais amplo às informações governamentais e possibilitam o monitoramento das ações públicas pelos cidadãos. Contudo, a eficácia dessa participação enfrenta desafios consideráveis, como a inclusão digital e informacional, sendo fundamental garantir que todos os cidadãos tenham acesso igualitário às tecnologias necessárias para interagir com os serviços governamentais digitais. A revisão da literatura realizada no artigo busca identificar e analisar essas questões, oferecendo uma visão abrangente sobre como a modernização dos serviços públicos e a transformação digital podem melhorar a eficiência e a transparência governamental, ao mesmo tempo em que aponta para as barreiras que precisam ser superadas para garantir uma participação cidadã ativa e equitativa no ambiente digital.

Palavras-chave: Cidadania ativa; Governo digital; Dados abertos; Democracia.

1 INTRODUÇÃO

Ao explorar os novos espaços de participação e seus impactos, esta pesquisa busca contribuir para a compreensão de como a interseção entre tecnologia, transformações sociais e a Administração Pública molda a cidadania ativa. Este artigo examinará a relação entre direito, governo e cidadania ativa, além de abordar os desafios éticos e sociais envolvidos nessa temática. Dessa forma, será delineado um panorama abrangente para o entendimento da participação cívica na era digital.

As novas formas de participação são viabilizadas pelas inovações tecnológicas e pelo rápido desenvolvimento das ferramentas disponíveis ao ser humano, uma vez que a necessidade de aproximar esses meios das diversas esferas sociais torna-se mais evidente na sociedade atual, especialmente quando sua utilização é essencial para facilitar ou melhorar aspectos da vivência social. Este fenômeno representa uma mudança substancial na dinâmica da participação cívica,



26º Seminário de Pesquisa do CCSA

Crise Climática, Desenvolvimento e Democracia

23 a 27 de setembro de 2024

impulsionada pelo acesso facilitado à informação e pela capacidade de interagir de maneira mais direta com as instituições públicas — essas novas tecnologias criam uma dinâmica marcada pela produção de aparatos e plataformas que possibilitam a realização de vários procedimentos (Roque, 2024 p. 7).

O estreitamento nas relações digitais também atinge o governo, uma vez que as tecnologias da informação e comunicação (TICs) facilitam a interação entre o Estado e a população. A administração pública não apenas passou a incluir essas tecnologias na prestação de serviços, mas também a implementar novas medidas que envolvem o uso, a interação e a participação da sociedade. Nesse contexto, as TICs são integradas ao funcionamento da administração pública, gerando novos desafios, medidas e inovações, bem como novas repercussões na atuação governamental.

Assim, esses recursos digitais oferecem um acesso rápido e eficiente à informação, por meio de plataformas e ferramentas que facilitam a participação cidadã em discussões políticas, votações e consultas públicas, tornando esse processo mais acessível e eficaz. Para garantir que as TICs sejam amplamente disponibilizadas à sociedade, a administração pública estabelece estratégias e leis responsáveis por guiar a transformação digital no setor produtivo e o acesso aos serviços públicos para a sociedade, como é o caso da Lei do Governo Digital, criada em 2021 (Brognoli; Ferenhof, 2020, p. 2). Essas iniciativas não apenas modernizam a administração pública, mas também fortalecem a democracia ao promover uma maior transparência, confiança e participação dos cidadãos nos processos governamentais.

Dessa maneira, a interseção entre tecnologia, transformações sociais e a Administração Pública não somente molda a cidadania ativa, mas também gera novas oportunidades e desafios para a interação entre o governo e a sociedade. De modo que, o presente artigo tem como objetivo analisar os novos espaços de participação que emergem com o avanço da tecnologia e as transformações sociais, destacando a essencialidade de um governo digital e aberto para promover essa maior adesão. Desse modo, a temática pesquisada se torna essencial tanto para o âmbito individual quanto coletivo. No contexto individual, ela permite a aquisição de conhecimento e experiência com a escrita científica e o acesso às obras produzidas pela Base de Direito e Desenvolvimento da UFRN. No plano científico, é relevante por abordar um tema de grande importância para a atualidade e para as novas dinâmicas sociais. Para a sociedade,



26º Seminário de Pesquisa do CCSA

Crise Climática, Desenvolvimento e Democracia

23 a 27 de setembro de 2024

contribui ao tratar das questões relacionadas ao direito dos cidadãos de participar e opinar nas questões políticas e administrativas do país, além de promover uma reflexão sobre a necessidade de integrar o indivíduo ao ambiente digital, visando tornar a interação com o Governo Digital mais proveitosa e consciente.

O tipo de pesquisa utilizada foi o artigo de revisão de literatura, em que foram usados artigos científicos e documentos jurídicos, uma vez que a fonte primária foram os artigos que discutem a cidadania ativa no contexto digital — com levantamento realizado mediante a pesquisa na barra de busca do Google Acadêmico — e a Revisão de Estratégia do Governo Digital. A leitura para seleção e filtragem dos materiais selecionados foi feita em dois momentos: no início da produção do artigo e durante o andamento da pesquisa. Os trechos e paráfrases utilizados foram selecionados durante a leitura ativa dos artigos, buscando trazer apenas a ideia original do autor.

2 GOVERNO DIGITAL: PARTICIPAÇÃO SOCIAL COMO UM PILAR FUNDAMENTAL

O mundo físico e digital estão cada vez mais interligados e dependentes entre si, especialmente com o uso das TICs em diversas esferas, inclusive na administração pública, com objetivo de melhorar a eficiência, a transparência e a participação dos cidadãos nas decisões governamentais. Essas tecnologias oferecem oportunidades sem precedentes para a expressão de opiniões e a mobilização de grupos sociais, permitindo que os cidadãos se engajem de maneira mais efetiva em questões políticas e sociais. Através das TICs, a população pode participar ativamente no processo democrático, influenciar decisões governamentais e fortalecer a transparência e a responsabilidade das instituições públicas (Roque, 2024 p. 3).

Esse estreitamento das relações sociais com a Administração Pública é evidenciado por um movimento internacional voltado ao planejamento de governos cada vez mais abertos, visando promover uma maior possibilidade de qualificar a contribuição cidadã e desenvolver normas, políticas e programas que aprimorem a governança pública (Silva; Vieira, 2024, p. 171). Além disso, princípios fundamentais como a integração dos sistemas de comunicação governamental e a facilitação do acesso às informações sobre os serviços públicos têm sido identificados como facilitadores-chave pela Organização para a Cooperação e



26º Seminário de Pesquisa do CCSA

Crise Climática, Desenvolvimento e Democracia

23 a 27 de setembro de 2024

Desenvolvimento Econômico (OCDE), desempenhando um papel crucial na consolidação da era digital no país (Thorstensen; Zuchieri, 2020, p. 17).

Essa forma de participar ativamente — por meio de um governo mais transparente e desburocratizado — transcende o simples ato de votar, englobando a participação contínua e efetiva da população nas decisões que afetam a sociedade. Os cidadãos não se limitam a eleger representantes, mas também se envolvem ativamente em processos de consulta pública, debates políticos e ações comunitárias. Nesse contexto, os indivíduos assumem a responsabilidade de contribuir para o bem-estar da comunidade e para a manutenção de uma sociedade justa e equitativa (Roque, 2024, p. 11).

Clay Shirky (2008) oferece uma perspectiva esclarecedora sobre como a tecnologia, em particular as ferramentas digitais, criam espaços de participação na esfera pública. Ele destaca a capacidade transformadora das plataformas digitais, proporcionando oportunidades únicas para os cidadãos se envolverem ativamente nos processos decisórios. Esses espaços virtuais representam um terreno fértil para a expressão de cidadania ativa, possibilitando uma participação mais direta e inclusiva na administração pública (Roque, 2024, p. 8 *apud* Singer, 2008).

Considerando as perspectivas de Shirky, tem-se que a tecnologia desempenha um papel crucial na democratização do acesso à informação e à participação política, permitindo que grupos historicamente marginalizados, como pessoas em áreas remotas ou com mobilidade reduzida, tenham voz nos processos decisórios. Essa capacidade de inclusão torna a tecnologia um aliado essencial da democracia, fortalecendo mecanismos que fomentam a participação cidadã, esse fenômeno de integração entre as tecnologias da informação e o funcionamento da administração pública é frequentemente denominado como Governo Digital, que surge justamente com essa integração gradativa da tecnologia nos vários âmbitos da administração pública, em decorrência dos seus benefícios, das facilidades e do enfraquecimento de um modelo de gestão extremamente burocrático (Cristóvam; Saikali; Sousa, 2020, p. 7).

Segundo a OECD, o governo digital marca uma evolução significativa em relação ao governo eletrônico, transitando de uma abordagem focada na eficiência para um modelo mais aberto, colaborativo e inovador. Neste novo paradigma, os serviços digitais são desenhados para atender às necessidades e desafios dos cidadãos, e as decisões de políticas públicas são



26º Seminário de Pesquisa do CCSA

Crise Climática, Desenvolvimento e Democracia

23 a 27 de setembro de 2024

orientadas por dados, com ênfase na participação social e na transparência. O governo, ao adotar uma abordagem de plataforma, promove uma integração mais eficiente entre os órgãos públicos e facilita a cocriação de serviços proativos e personalizados, envolvendo também o setor não governamental (Mitkiewicz, 2024, p. 5).

Nesse contexto, a desburocratização da administração pública foi impulsionada pela implementação desse governo digital — com foco no usuário e na oferta de serviços digitais, conforme estipulado na Lei nº 14.129/2021. A evolução do governo digital é vista por alguns autores como um passo rumo ao governo aberto, que se caracteriza pela participação social mais ampla e por uma maior governança da gestão pública, processo esse promovido pela maior transparência e disponibilização de dados. Assim, o conceito de Governo Aberto visa proporcionar uma prestação de serviços mais responsiva e eficaz (Silva; Vieira, 2024, p. 171).

Segundo a Estratégia Brasileira para a Transformação Digital (E-Digital), guia criado com o intuito de estabelecer objetivos para a transformação e desenvolvimento digital da economia, do governo e da sociedade, existem pelo menos três diretrizes principais para as políticas públicas na área de cidadania e governo digital. Em primeiro lugar, a tecnologia digital deverá ser utilizada para aumentar a transparência e o controle social das atividades estatais. Em segundo lugar, deve ampliar a participação social na formulação das políticas públicas. Por fim, deve prover mais e melhores serviços públicos digitais (Brasil, 2018, p. 94).

As três prerrogativas apresentadas estão relacionadas com a capacidade do Estado, agente responsável por coordenar a sociedade, em aprofundar seus esforços no incremento das TICs nos processos e procedimentos da esfera pública, buscando atender as perspectivas da população e ouvir suas necessidades. Essa participação social, um dos pilares do governo aberto, é baseada no acesso à informação de qualidade, uma vez que a participação, o controle e o monitoramento das decisões e processos do governo dependem crucialmente do acesso dos cidadãos a informações precisas, completas e confiáveis. (Nicolás; Gazaryan; Benito, 2024, p. 5).

Portanto, a abertura do governo no contexto do governo digital vai além da simples "digitalização da burocracia", da "informatização dos serviços", da redução de procedimentos e da descentralização. Da mesma forma, a cidadania ativa não se resume mais ao simples ato de votar. Ela envolve uma reavaliação do papel do Estado como protagonista, criando



26º Seminário de Pesquisa do CCSA

Crise Climática, Desenvolvimento e Democracia

23 a 27 de setembro de 2024

ambientes que incentivam a participação e cooperação entre o setor público, a sociedade e o setor privado, disponibilizando as informações aos cidadãos de forma segura e livre. Assim, a cidadania ativa está diretamente relacionada à era digital e à adoção de dados abertos, desempenhando um papel crucial na transformação digital da governança. Além de fortalecer a transparência e a participação cidadã, a disponibilização adequada desses dados capacita os indivíduos ao proporcionar acesso a informações públicas confiáveis, criando um ambiente favorável para que os cidadãos exerçam sua cidadania de maneira informada e engajada.

2.1 CIDADANIA ATIVA NA ERA DIGITAL SECUNDÁRIA

Incluir A cidadania ativa refere-se à participação consciente, responsável e engajada dos indivíduos em questões públicas, com o objetivo de fortalecer a democracia, promover o bem-estar social e assegurar o pleno exercício dos direitos e deveres de cada cidadão. Essa abordagem vai além dos direitos e deveres formais, incorporando a contribuição ativa dos cidadãos para a construção e transformação de sua comunidade. Nas sociedades modernas, o conceito de cidadania se fundamenta na premissa de que os indivíduos são membros ativos da comunidade política, com o poder legal de participar nos processos e nas decisões políticas. Todos os cidadãos, independentemente das diferenças sociais, econômicas ou culturais, têm — ou devem ter — os mesmos direitos e responsabilidades perante a lei, sendo tratados como iguais (Roque, 2024, p. 5).

Essa participação ativa da população reflete o esforço para estabelecer a transparência e a colaboração como pilares essenciais na reconstrução da confiança da sociedade civil na governança, sendo definida em Vieira e Barreto como:

dos processos por meio dos quais os atores sociais interagem para estabelecer padrões de coordenação social, responsáveis pelas estruturas de cooperação social necessárias para resolver os problemas públicos complexos do Estado. São os processos interativos por meio dos quais a sociedade e a economia são dirigidas em favor de objetivos coletivos comuns (*apud* Silva; Vieira, 2024, p. 172).

Nesse contexto, o que está em discussão não é a implementação da tecnologia de maneira indiscriminada ou sem um propósito definido, mas sim a reflexão sobre a melhor forma de utilizar os recursos tecnológicos disponíveis com uma finalidade clara, identificando métodos que incluam a sociedade na colaboração e na resolução conjunta de problemas,



26º Seminário de Pesquisa do CCSA

Crise Climática, Desenvolvimento e Democracia

23 a 27 de setembro de 2024

garantindo a participação ativa e eficaz de pessoas provenientes de diversos grupos, contextos e realidades diferentes na governança. Essa abordagem de governança conjunta tem como objetivo “desverticalizar” e desconcentrar a gestão, permitindo que cada ator social tenha uma participação ativa na tomada de decisões. Esse método resulta em um produto final mais democrático e de implementação mais eficaz, pois envolve a participação direta dos principais interessados na sua elaboração e nos ajustes necessários (Silva; Vieira, 2024, p. 173).

Observa-se uma transição de um indivíduo passivo e desacreditado em relação ao setor público para uma contracultura na qual o cidadão se reconhece como parte integrante das soluções. Essa mudança é fomentada por meio de proposições abertas e colaborativas, viabilizadas pelo engajamento ativo dos cidadãos. Surge, então, o conceito de "Cidadania Digital", que abrange um conjunto de condutas, direitos e regras a serem seguidos para utilizar a internet de forma consciente, responsável, ética e segura. Trata-se de uma cidadania ativa, inserida em um novo contexto permeado pelas tecnologias digitais, onde o ambiente online influencia significativamente o ambiente offline e vice-versa.

No entanto, antes de elaborar qualquer estratégia, é essencial considerar a facilitação máxima na entrega e compreensão do produto ou da intenção a ser desenvolvida. Para alcançar esse objetivo, é imprescindível empregar técnicas de linguagem simples e eficazes, assegurando uma comunicação clara e objetiva. De acordo com a ONU, a disponibilização de dados abertos pelos governos tem um impacto significativo na transparência e na participação cidadã. A abertura de dados fortalece a relação entre o governo e a sociedade, facilitando o controle social e promovendo a colaboração. Para que esses dados sejam verdadeiramente eficazes, é necessário que sejam facilmente acessíveis, permitindo que qualquer pessoa os encontre e utilize sem dificuldades (Nicolás; Gazaryan; Benito, 2024, p. 6). Portanto, disponibilizar dados não garante, por si só, a transparência. É essencial que a população tenha acesso fácil e compreensível a esses dados, com o objetivo de assegurar a efetiva participação dos cidadãos no setor público e estimular a colaboração, sendo necessário adotar uma comunicação clara e utilizar uma linguagem simples.



26º Seminário de Pesquisa do CCSA

Crise Climática, Desenvolvimento e Democracia

23 a 27 de setembro de 2024

3 DESINFORMAÇÃO E A EXCLUSÃO DIGITAL: IMPACTOS NO FUNCIONAMENTO DO GOVERNO DIGITAL

A A Constituição Federal de 1988 representa um marco crucial para a institucionalização de mecanismos de democracia participativa, sendo fundamental para assegurar e prever garantias relacionadas aos direitos sociais, individuais, políticos e coletivos. A cidadania, um dos pilares dessa estrutura, é destacada no Art. 5º da Constituição, que estabelece princípios fundamentais como a igualdade perante a lei, a liberdade de expressão, o direito à privacidade e à segurança. Esse artigo garante que todos os indivíduos, sejam brasileiros ou estrangeiros, usufruam desses direitos básicos, enfatizando a relevância da cidadania na proteção e promoção dos direitos humanos e das liberdades civis. Assim, reforça a importância da cidadania na efetivação dos direitos sociais vinculados ao serviço público.

O princípio da publicidade estabelece uma relação de comunicação obrigatória entre o Estado e os cidadãos. Conforme estipulado na Constituição Federal, esse princípio não apenas impõe à Administração Pública o dever de transparência, mas também consagra a publicidade como um direito fundamental. Um exemplo disso é o Art. 5º, inciso XXXIII, que garante o direito dos cidadãos de receber informações e comunicados de interesse público ou coletivo dos órgãos públicos. A divulgação de dados e a disponibilização de informações são essenciais para a consolidação de um Estado Republicano, onde a forma de governo pressupõe a participação e o controle popular por meio da transparência e da comunicação dos atos administrativos. Nesse sentido, para que haja engajamento social na Administração Pública, é crucial que as informações sejam divulgadas de maneira clara e acessível à população.

Desse modo, a circulação de informações não apuradas e a desinformação são extremamente prejudiciais à discussão sobre governo aberto. Essas práticas minam a confiança pública nas instituições governamentais e comprometem a transparência e a eficiência dos serviços públicos digitais, uma vez que o recebimento de informações incorretas ou enganosas acabam limitando a capacidade de participar — principalmente de maneira informada e isonômica. Isso resulta em uma exclusão efetiva de segmentos da sociedade que, devido à desinformação, não conseguem acessar ou compreender plenamente



26º Seminário de Pesquisa do CCSA

Crise Climática, Desenvolvimento e Democracia

23 a 27 de setembro de 2024

os serviços oferecidos pelo governo, gerando ambientes tóxicos digitais (Silva; Vieira, 2024, p. 215).

A desinformação pode criar impedimentos significativos para a participação cidadã. Indivíduos podem se sentir desestimulados a se envolver em processos governamentais se perceberem que suas contribuições não terão eficácia ou que as informações disponibilizadas pelo governo carecem de confiabilidade. Em 2021, o TSE criou o Programa de Enfrentamento à Desinformação para combater a disseminação de notícias falsas (fake news) e a desinformação sobre o processo eleitoral, especialmente na internet. O programa também incentiva a população a fazer denúncias, que são encaminhadas para plataformas digitais e agências de checagem parceiras, visando uma rápida contenção das consequências nocivas do conteúdo falso.

Além da desinformação no setor político, ela também constitui uma barreira significativa em diversos outros temas que permeiam a sociedade e o governo. Um exemplo recente é a avalanche de fake news divulgadas após as enchentes iniciadas em 26 de abril de 2024 no Rio Grande do Sul. Durante esse período, disseminaram-se informações falsas sobre supostas falhas nas ações do governo federal, golpes no Pix relacionados a doações e teorias infundadas sobre as causas dos temporais, o que demonstra que a desinformação foi característica marcante dessa crise climática. Ademais, setores igualmente sensíveis, como saúde e justiça, também são vulneráveis à desinformação. Essa falta de veracidade pode colocar em risco a delicada e fundamental relação entre democracia e liberdade de expressão, ameaçando os direitos humanos e, conseqüentemente, os valores que moldam as políticas públicas, comprometendo o direito à informação verídica, essencial para a tomada de decisões conscientes por parte da população.

Por outro lado, a exclusão informacional não é o único obstáculo à garantia de uma participação isonômica de todos os indivíduos. A exclusão digital também representa uma barreira significativa para a efetivação dessa participação, seja pela falta de acesso à tecnologia ou por não saber utilizá-las, o que limita a capacidade de muitos cidadãos de participar plenamente das atividades e processos governamentais online, o que pode resultar em uma compreensão desigual dos processos e das decisões governamentais. Esses fatores



combinados podem agravar a desinformação, exacerbando a dificuldade de uma participação efetiva e igualitária na esfera pública.

De acordo com o artigo 14 da Lei do Governo Digital, “A prestação digital dos serviços públicos deverá ocorrer por meio de tecnologias de amplo acesso pela população, incluindo a de baixa renda ou residente em áreas rurais e isoladas, sem prejuízo do direito do cidadão a atendimento presencial”. Este artigo, é crucial para refletir sobre a real necessidade de garantir um amplo acesso às tecnologias para toda a população. A reflexão deve abranger não apenas a disponibilidade e democratização do acesso para indivíduos de baixa renda ou residentes em áreas remotas — temas de significativa relevância —, mas também a promoção do letramento digital. A falta de entendimento sobre o uso das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) pode resultar em desafios significativos para o desenvolvimento pleno da sociedade, tanto em nível individual quanto coletivo. Assim, a ausência de inclusão digital deve ser cuidadosamente examinada, uma vez que representa um obstáculo ao acesso do cidadão aos serviços públicos digitais e, conseqüentemente, à cidadania.

A pesquisa sobre o uso da Internet no Brasil durante a pandemia, conduzida pelo Painel TIC Covid-19 em abril de 2021, revelou um aumento na procura por serviços públicos digitais. Este crescimento foi destacado como um dos principais benefícios do governo digital, pois permitiu o acesso remoto aos serviços, evitando deslocamentos e promovendo o distanciamento social necessário para conter a propagação do coronavírus (Cetic.br, 2021, p. 49). No entanto, a pesquisa também evidenciou que a realização integral dos serviços por meio digital apresentou desigualdades marcantes. As dificuldades foram especialmente notórias entre indivíduos das classes sociais mais vulneráveis (classes D e E) e residentes na região Norte, que enfrentam barreiras como conexão precária com a Internet, falta de dispositivos adequados ou memória suficiente para aplicativos, e deficiência em conhecimentos básicos sobre a instalação e uso de software.

Além disso, dados da TIC Domicílios de 2019, produzidos pelo Centro Regional para o Desenvolvimento de Estudos sobre a Sociedade da Informação, mostram que mais de 47 milhões de brasileiros não têm acesso à Internet, e 58% da população se conecta exclusivamente por meio de celulares (Cetic.br, 2020). Dentre as atividades realizadas online, 47% dos usuários buscaram informações sobre saúde e 68% utilizaram serviços de governo



26º Seminário de Pesquisa do CCSA

Crise Climática, Desenvolvimento e Democracia

23 a 27 de setembro de 2024

eletrônico, com menor participação entre idosos e indivíduos das classes D e E. A evidência de desigualdade no acesso às tecnologias revela uma desvantagem significativa para esses grupos, que, ao não conseguirem utilizar serviços digitais, foram forçados a buscar atendimento presencial, expondo-se a riscos adicionais durante a pandemia. Esse cenário sublinha a necessidade de abordar as disparidades no acesso digital para garantir a equidade no exercício dos direitos dos cidadãos.

É certo que a desigualdade digital deve ser reduzida para que as propostas trazidas pela lei do governo digital sejam realmente uma realidade para todos e, para tanto, é dever estatal garantir que a população tenha acesso aos recursos, uma vez que, como visto, há uma grande relevância das TICs para a economia e vida cotidiana. Nessa perspectiva, sobre a inclusão digital, como argumentado por Ávila e Holanda, citado pelo documento do TCU sobre as políticas públicas de inclusão digital, essas desigualdades são reduzidas quando são assegurados aos excluídos digitais:

os meios tecnológicos, os recursos de usabilidade, as ferramentas de assistência, os apoios institucional e social, assim como as capacitações e habilitações para que eles possam vencer todos os tipos de barreiras e, assim, percorrer a trajetória rumo ao centro participativo da sociedade informacional” (apud Brasil, 2015, p. 21).

Neste contexto, a exclusão digital e informacional destaca a necessidade de refletir sobre a importância das medidas de inclusão digital e a atuação do Estado para assegurar que a digitalização dos serviços e a publicação de dados abertos não comprometam o funcionamento ideal do sistema. Essas medidas são essenciais para a evolução social, cultural e econômica do país, bem como para a redução das desigualdades entre aqueles que têm acesso à informação e aqueles que não têm.

3.1 CIDADANIA ATIVA NA ERA DIGITAL SECUNDÁRIA

No contexto da participação cidadã digital, é fundamental destacar a importância das ferramentas e mecanismos que auxiliam nessa interação entre os cidadãos, seus direitos e o governo. Essas tecnologias digitais não apenas promovem a participação ativa, mas também desempenham um papel crucial na mitigação de obstáculos como a exclusão informacional e digital, citadas anteriormente. Desse modo, o fornecimento de suporte social e econômico



26º Seminário de Pesquisa do CCSA

Crise Climática, Desenvolvimento e Democracia

23 a 27 de setembro de 2024

representa uma estratégia crucial para maximizar os impactos do governo digital em benefício da cidadania ativa, facilitando o acesso aos seus benefícios e, conseqüentemente, promovendo maior autonomia e interação com as instituições governamentais. Desconsiderar essas medidas ou supor que as oportunidades são equitativas serve apenas para acentuar e aprofundar as desigualdades estruturais persistentes no país, resultando em uma população marginalizada que não tem acesso a direitos coletivos e sociais, como o direito à informação — que, atualmente, é fundamentalmente adquirido através de meios digitais. Portanto, é crucial implementar recursos que mitiguem as desigualdades e reforcem os pilares estabelecidos pela Lei nº 14.129 e os pilares da democracia.

Nesse sentido, além das diversas iniciativas desenvolvidas para aprimorar a participação digital dos cidadãos e reduzir essas barreiras, ao longo dos anos, pode-se citar o Portal Gov.br, estabelecido pelo Decreto n.º 9.756/2019, que representa um avanço significativo na unificação dos canais digitais do Governo Federal. Este portal oferece acesso a mais de 4.200 serviços digitais, facilitando a interação dos cidadãos com diferentes níveis de governo e promovendo a inclusão digital. A criação do Portal Gov.br integra-se à Estratégia Brasileira para a Transformação Digital (EGD), que visa simplificar e melhorar a eficiência dos serviços públicos através da integração de sistemas e informações (Silva; Vieira, 2024, p. 176).

Para além dessas iniciativas, o conceito de GovTech emerge como uma abordagem inovadora que amplia ainda mais a transformação digital no setor público. O termo GovTech, ou Governance Technology, refere-se a uma modernização integrada da administração pública que utiliza tecnologias disruptivas — como inteligência artificial, computação em nuvem e internet das coisas. Essa abordagem, incorporada por meio do Decreto nº 10.996/2022, também inclui o desenvolvimento de plataformas que facilitam o uso de dados públicos pela sociedade e promovem a inovação através de parcerias público-privadas. Ao colocar o cidadão no centro do processo de transformação, GovTech busca otimizar a eficiência e a transparência do governo, ao mesmo tempo que estimula a criação de soluções inovadoras por startups e empreendedores. Dessa forma, a integração do conceito de GovTech com iniciativas como o Portal Gov.br reflete um esforço contínuo para criar um governo mais responsivo, transparente e colaborativo (Mitkiewicz, 2024, p. 5).



26º Seminário de Pesquisa do CCSA

Crise Climática, Desenvolvimento e Democracia

23 a 27 de setembro de 2024

Cabe destacar que segundo o GovTech Maturity Index, um ranking realizado pelo Banco Mundial, que avalia 198 economias globais em aspectos como suporte aos sistemas de governo, aprimoramento dos serviços, engajamento do cidadão e incentivo às habilidades digitais, destacou o Brasil por seu desempenho superior. O país se destacou não apenas na integração e inovação dos serviços digitais, como o Auxílio Emergencial e o PIX, mas também na capacidade de incentivar a inovação e adotar uma visão centrada no cidadão, superando países como Estados Unidos e Canadá. Essa posição é atribuída ao avanço significativo da plataforma GOV.BR, que, desde janeiro de 2019, cresceu exponencialmente em números de usuários, representando mais da metade da população brasileira, sendo crucial na centralização do acesso a milhares de serviços digitais, simplificando o relacionamento do cidadão com o governo e promovendo a inclusão digital.

A criação da conta digital GOV.BR foi formalizada pelo Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016, que estabeleceu a Plataforma de Cidadania Digital. Este decreto, especificamente em seu artigo 3º, inciso II, define o acesso digital único aos serviços públicos com um nível de segurança adequado às exigências e à criticidade das informações (Brasil, 2016). Desde 2019, o compromisso com a transformação digital incluía a integração dos serviços ao login único, priorizando aqueles com maior demanda. Como resultado, houve uma aceleração na integração dos serviços e um aumento significativo no número de contas criadas pelos cidadãos, a oferta de serviços digitais e o número de contas cadastradas, apresentam elevados índices de crescimento no mesmo período, sugere a presença de um efeito de rede na plataforma GOV.BR, onde a expansão dos serviços e do número de usuários se reforça mutuamente (Mitkiewicz, 2024, p. 22).

Desse modo, esse crescimento no número de usuários reflete uma integração bem-sucedida dos serviços, incentivando a participação cidadã e oferecendo uma plataforma mais inclusiva e centralizada para a interação com o governo, ajudando a mitigar algumas das barreiras impostas pela desinformação e exclusão digital. Estas ferramentas digitais são essenciais para enfrentar os desafios da exclusão informacional e digital. Elas proporcionam aos cidadãos acesso a informações de qualidade e oportunidades de participação, ajudando a reduzir a desigualdade e promovendo uma maior inclusão na esfera pública. Assim, as



ferramentas e mecanismos de participação cidadã digital não apenas facilitam o engajamento cívico, mas também contribuem para uma administração pública mais acessível e equitativa.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo deste trabalho foi demonstrar como a adoção de princípios de inovação no governo digital promove a modernização dos serviços públicos, tornando-os mais eficientes, acessíveis e alinhados às necessidades dos cidadãos, especialmente no contexto de transformação digital. Esse alinhamento visa fortalecer a cidadania ativa ao facilitar a participação informada e inclusiva, promovendo uma interação mais eficaz entre o governo e a população. A pesquisa evidenciou que a integração de tecnologias avançadas e práticas inovadoras pode melhorar significativamente a qualidade dos serviços públicos, facilitando o acesso e a personalização das soluções oferecidas. No entanto, a plena realização desses objetivos pode exigir não apenas a ampliação do acesso ao tratamento de dados, mas também o fortalecimento dos canais e métodos de divulgação das informações.

A transparência e a disponibilização de dados são fundamentais para permitir que os cidadãos influenciam de forma ativa as decisões governamentais e exerçam a fiscalização sobre a atuação do Estado. A efetiva implementação do governo digital depende, portanto, de um compromisso contínuo com a abertura e a acessibilidade da informação, o que facilita a participação cidadã e promove uma governança mais responsiva e responsável. Para alcançar esses avanços, é crucial investir em infraestrutura tecnológica, educação digital e mecanismos de feedback que integrem a voz dos cidadãos no processo decisório. Apenas com um enfoque abrangente e inclusivo será possível garantir que as inovações no governo digital beneficiem equitativamente toda a população e fortaleçam a democracia participativa.

REFERÊNCIAS

BRASIL. LEI Nº 14.129, DE 29 DE MARÇO DE 2021. Obtida em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/lei-n-14.129-de-29-de-marco-de-2021-311282132>. Acesso em 08 out. 2021.

BROGNOLI, Tainara da Silva; FERENHOF, Helio Aisenberg. Transformação digital no governo brasileiro: desafios, ações e perspectivas. **Navus**: Revista de Gestão e Tecnologia, Florianópolis, v. 10, p. 1-11, 01 jan. 2020.



26º Seminário de Pesquisa do CCSA

Crise Climática, Desenvolvimento e Democracia

23 a 27 de setembro de 2024

Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (Cetic.br). (2020). **Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação nos domicílios brasileiros:** Pesquisa TIC Domicílios, ano 2019. Disponível em: https://cetic.br/media/analises/tic_domicilios_2019_coletiva_imprensa.pdf

CRISTÓVAM, José Sérgio da Silva; SAIKALI, Lucas Bossoni; SOUSA, Thanderson Pereira de. Governo digital na implementação de serviços públicos para a concretização de direitos sociais no Brasil. **Seqüência:** Estudos Jurídicos e Políticos, [S.L.], v. 43, n. 84, p. 209-242, 19 jun. 2020. Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). <http://dx.doi.org/10.5007/2177-7055.2020v43n84p209>. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/sequencia/article/view/2177-7055.2020v43n84p209/43642>. Acesso em: 04 fev. 2024.

MITKIEWICZ, Fernando André Coelho. TRANSFORMAÇÃO DIGITAL: análise da implantação da plataforma gov.br e da evolução da maturidade da política de governo digital no brasil. In: KUBOTA, Luis Claudio (org.). **Digitalização e tecnologias da informação e comunicação:** oportunidades e desafios para o brasil. Rio de Janeiro: Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (Ipea), 2024. p. 41. Disponível em: https://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/13147/1/Digitalizacao_e_tecnologias_Capitulo_8.pdf. Acesso em: 05 jun. 2024.

NICOLÁS, Maria Alejandra; GAZARYAN, Svitlana Viktorivna; BENITO, Gladys Amelia Velez. AS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC'S) NO SERVIÇO PÚBLICO: brasil e ucrânia em perspectiva. **Pppppd/Unila**, [S.L.], p. 1-21, 28 maio 2024. PPGPPD/UNILA. <http://dx.doi.org/10.5281/ZENODO.11372448>.

ROQUE, Carolina Ventura. Os Direitos Fundamentais e a Cidadania Ativa na Administração Pública: Desafios, Garantias e Novos Espaços de Participação.

SILVA, Fernanda dos Santos Rodrigues; VIEIRA, Victor Barbieri Rodrigues (orgs). **Anais do IV Seminário Governança das Redes.** Belo Horizonte: Iris - Instituto de Referência em Internet e Sociedade, 2024. Disponível em: <https://irisbh.com.br/publicacoes/anais-iv-seminario-governanca-das-redes/>. Acesso em: 01 jul. 2024.

THORSTENSEN, Vera; ZUCHIERI, Amanda Mitsue. Governo Digital no Brasil: o quadro institucional e regulatório do país sob a perspectiva da ocde. **Escola de Economia de São Paulo da Fundação Getulio Vargas Fgv Eesp**, São Paulo, p. 1-25, maio 2020. Disponível em: https://wtochairs.org/sites/default/files/TD%20529%20-%20CCGI_24.pdf. Acesso em: 04 abr. 2024.



26º Seminário de Pesquisa do CCSA

Crise Climática, Desenvolvimento e Democracia

— 23 a 27 de setembro de 2024 —