

DESAFIOS SOCIAIS PARA IMPLANTAÇÃO DO GOVERNO DIGITAL NO BRASIL: DESIGUALDADE DE ACESSO, BAIXO LETRAMENTO DIGITAL E EXCLUSÃO DE GRUPOS VULNERÁVEIS

SOCIAL CHALLENGES FOR IMPLEMENTING DIGITAL GOVERNMENT IN BRAZIL: INEQUALITY OF ACCESS, LOW DIGITAL LITERACY AND EXCLUSION OF VULNERABLE GROUPS

Artigo recebido em: 12/19/2025

Artigo aceito em: 3/20/2026

Wanderson da Silva Paes*

*Universidade Federal do Vale do São Francisco (UNIVASF), São Raimundo Nonato, Piauí, Brasil

Orcid: <https://orcid.org/0009-0000-1863-7286>

wandersonpaes01@gmail.com

Deranor Gomes de Oliveira*

*Universidade Federal do Vale do São Francisco (UNIVASF), Juazeiro, Bahia, Brasil

Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-0510-1671>

deranor.oliveira@univasf.edu.br

The authors declare that there is no conflict of interest

Resumo

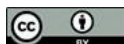
A transformação digital da administração pública brasileira, embora essencial para a modernização do Estado, enfrenta obstáculos sociais profundos que comprometem a universalização e a equidade no acesso aos serviços públicos digitais. Este artigo, recorte de uma dissertação de mestrado, analisa os principais desafios sociais identificados na literatura acadêmica e em documentos oficiais. Com base em revisão sistemática da literatura (base Periódicos CAPES) e análise documental (Estratégia Brasileira para a Transformação Digital e Mapa de Governo Digital), foram identificadas três categorias centrais de desafios sociais: (1) desigualdade no acesso à internet e à infraestrutura de conectividade; (2) baixo letramento digital e capacitação da população; e (3) exclusão digital de grupos vulneráveis. Os resultados evidenciam que a superação desses desafios exige políticas públicas integradas, incluindo a expansão equitativa da infraestrutura digital, a implementação de políticas nacionais de alfabetização digital em larga escala, o mapeamento das populações mais afetadas e o desenvolvimento de ações sensíveis às diferentes realidades sociais do país.

Palavras-chave: Governo Digital, Desafios Sociais, Desigualdade Digital, Letramento Digital, Exclusão Social.

Abstract

The digital transformation of the Brazilian public administration, although essential for the modernization of the State, faces deep social obstacles that compromise the universalization and equity of access to digital public services. This article, derived from a master's thesis, analyzes the main social challenges identified in the academic literature and in official documents. Based on a systematic literature review (CAPES Periodicals database) and documentary analysis (Brazilian Strategy for Digital Transformation and Digital Government Map), three central categories of social challenges were identified: (1) inequality in access to the internet and connectivity infrastructure; (2) low digital literacy and population training; and (3) digital exclusion of vulnerable groups. The results show that overcoming these challenges requires integrated public policies, including the equitable expansion of digital infrastructure, the implementation of large-scale national digital literacy policies, the mapping of the most affected populations, and the development of actions sensitive to the different social realities of the country.

Keywords: Digital Government. Social Challenges. Digital Inequality. Digital Literacy. Social Exclusion.



1 INTRODUÇÃO

A transformação digital da administração pública tem sido apontada como um caminho promissor para a modernização do Estado, a ampliação da transparência e a melhoria da prestação de serviços aos cidadãos. No entanto, quando analisada sob uma perspectiva social, essa transformação evidencia desafios estruturais que podem comprometer a efetivação de um governo digital verdadeiramente universal, inclusivo e democrático.

No Brasil, apesar dos avanços tecnológicos e normativos das últimas décadas, a exclusão digital persiste como uma realidade especialmente aguda entre populações rurais, de baixa renda, com baixa escolaridade e residentes nas regiões Norte e Nordeste. Como alerta Viana (2021), os dados agregados de acesso à internet tendem a camuflar desigualdades territoriais e socioeconômicas relevantes, que impedem o acesso igualitário aos serviços públicos digitais.

Diante desse cenário, este artigo tem como objetivo analisar os principais desafios sociais enfrentados na implantação do governo digital no Brasil, com base na produção acadêmica recente e em documentos institucionais. Especificamente, busca-se compreender três dimensões inter-relacionadas: a desigualdade no acesso à internet e à infraestrutura de conectividade; o baixo letramento digital e a insuficiente capacitação da população; e a exclusão digital de grupos vulneráveis.

A pesquisa adota uma abordagem qualitativa, fundamentada em revisão sistemática da literatura e análise documental, cujos procedimentos metodológicos são descritos na seção seguinte. Na sequência, são apresentados e discutidos os resultados, organizados nas três categorias analíticas mencionadas. Por fim, as considerações finais sintetizam os achados e apontam diretrizes para políticas públicas voltadas à superação desses obstáculos.

2 METODOLOGIA

O estudo adotou abordagem qualitativa, com base em revisão sistemática da literatura e análise documental. A busca na base Periódicos CAPES, realizada em 30 de maio de 2025, utilizou o termo "Governo Digital Desafios", com recorte temporal de 2015 a 2024, resultando na seleção de 16 artigos científicos. Para a análise documental, foram

selecionados o Mapa de Governo Digital (MGD) e a Estratégia Brasileira para a Transformação Digital (E-Digital) - Ciclo 2022-2026. Os dados foram organizados e analisados por meio de codificação temática com o software NVivo, resultando nas três categorias de desafios sociais apresentadas a seguir.

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

3.1 Desigualdade no acesso à internet e à infraestrutura de conectividade

Do ponto de vista social, a implementação do governo digital esbarra em desigualdades estruturais que obstaculizam a consolidação de um modelo universal, inclusivo e democrático. A mais evidente dessas desigualdades é a disparidade no acesso à internet e à infraestrutura de conectividade entre diferentes regiões e grupos sociais do Brasil. Ainda que o país tenha avançado em termos de cobertura tecnológica nos últimos anos, a exclusão digital permanece como uma realidade persistente, sobretudo entre populações rurais, de baixa renda, com baixa escolaridade e pertencentes às regiões Norte e Nordeste.

Viana (2021) aponta que, apesar de haver uma percepção superficial de que a conectividade está amplamente disseminada, essa impressão é ilusória. A autora observa que “embora 70% da população tenha acesso à internet, esse número camufla desigualdade relevante da quantidade de pessoas e espectro social que não têm acesso às comodidades do digital” (Viana, 2021, p. 132). Esse dado agregado oculta importantes disparidades territoriais e socioeconômicas que impedem o acesso igualitário aos serviços públicos digitais, revelando que o problema não é apenas de infraestrutura física, mas também de justiça distributiva.

Essa constatação é confirmada pelo diagnóstico oficial da E-Digital (2022), que reconhece como um dos maiores desafios sociais a exclusão digital que atinge especialmente as populações vulneráveis. Retomando o dado já mencionado na análise da infraestrutura, destaca-se que apenas 34,24% da população rural tem acesso à tecnologia 4G, conforme registrado no mesmo documento, ao passo que, nas classes D e E, apenas 13% dos domicílios possuem computadores (Brasil, 2022). Esses números expõem o abismo existente entre o potencial tecnológico do país e sua capacidade efetiva

de inclusão digital, comprometendo o acesso aos direitos fundamentais mediados por plataformas digitais.

Os dados são corroborados por Cristóvam, Machado e Sousa (2022, p. 189), que, ao trazer dados do Centro Regional De Estudos Para O Desenvolvimento Da Sociedade da Informação (2019), registram que “cerca de 20 milhões de domicílios não possuem acesso à internet [e que] [...] 47 milhões de cidadãos não são usuários de internet”. O impacto dessas cifras demonstra que sem acesso à internet, torna-se impossível usufruir de serviços básicos como matrículas escolares, agendamentos no Sistema Único de Saúde (SUS), inscrições em programas sociais e até mesmo o exercício da cidadania em processos participativos digitais.

Araujo e Mattos (2018) propõem uma distinção entre os níveis macro e micro da infraestrutura digital. As autoras explicam que a exclusão digital deve ser compreendida não apenas como ausência de conexão domiciliar, mas como carência de uma rede técnica abrangente, que inclui desde a superestrutura de comunicação nacional até os equipamentos individuais em cada domicílio. Elas destacam que a infraestrutura de redes de telecomunicações é um importante fator para a inclusão digital, e (conforme abordado nos desafios técnicos) alertam para o fato de que essa infraestrutura muitas vezes é regida pela lógica de mercado, não por critérios de justiça social.

A problemática da desigualdade de acesso também é visível em contextos educacionais. Esse cenário é analisado por Neto *et al.* (2022), que investigaram os impactos da pandemia de COVID-19 no acesso à educação digital. Os autores registram que “a falta de estrutura nas residências [e a] exclusão de gênero e raça [...] inviabilizam o acesso de todos à educação, tendo em vista que as condições socioeconômicas e culturais não são iguais para todos” (Neto *et al.*, 2022, p. 42), destacando que a ausência de conexão, somada à vulnerabilidade econômica, compromete a capacidade de participação de parcelas da população no ambiente digital. Essa análise revela que o governo digital, se não for implementado com sensibilidade social, pode ampliar as desigualdades existentes em vez de mitigá-las.

Estudos como os de Possato *et al.* (2024) mostram que a Educação 5.0, que depende intensamente de tecnologias digitais, não pode ser implementada de forma equitativa enquanto persistirem barreiras estruturais à conectividade. Os autores afirmam que “a inclusão digital é imprescindível, exigindo esforços para reduzir a brecha digital e promover a equidade” (Possato *et al.*, 2024, p. 10), o que sinaliza que a ausência de

internet e dispositivos adequados nas escolas públicas e nas residências dos estudantes não é um obstáculo pontual, mas uma falha sistêmica que perpetua a desigualdade educacional.

A desigualdade no acesso à internet também é abordada por Mesquita (2019), que alerta para o risco de que o governo eletrônico beneficie apenas os segmentos mais privilegiados da sociedade. A autora cita dados da pesquisa TIC Domicílios 2017 para afirmar que “39% da população [...] não tem acesso à internet, principalmente nas regiões mais pobres ou remotas do país” (Mesquita, 2019, p. 175). Sua análise indica que, sem políticas públicas de inclusão digital, os serviços digitais tenderão a reproduzir as desigualdades que marcaram o acesso à administração tradicional.

Essa desigualdade impacta diretamente na capacidade de participação social e controle democrático. Como observa Barcellos (2015), o acesso à internet e a alfabetização digital são pré-condições para que a população possa exercer de forma efetiva o direito à informação e à fiscalização das políticas públicas. A autora destaca que “a ampliação do acesso físico à internet e a expansão da educação digital são desafios centrais em um país onde a alfabetização funcional ainda é um problema” (Barcellos, 2015, p. 1741), associando a desigualdade no acesso à infraestrutura de conectividade digital à limitação concreta do direito de acesso à informação governamental.

Portanto, o conjunto dos estudos analisados demonstram que a desigualdade no acesso à internet e à infraestrutura de conectividade não é apenas um entrave técnico, mas uma questão central de justiça social. O governo digital, ao se tornar o principal meio de acesso a serviços e direitos, transforma a exclusão digital em exclusão cidadã. A superação desse desafio exige a implementação de políticas públicas que promovam o acesso universal à internet de qualidade, com preços acessíveis e cobertura ampla, além de investimentos em infraestrutura tecnológica nas áreas mais vulneráveis.

3.2 Baixo letramento digital e capacitação da população

Além da desigualdade de acesso à infraestrutura, o governo digital no Brasil enfrenta outro obstáculo de caráter social: o baixo letramento digital da população. Trata-se da dificuldade de grande parte dos cidadãos em utilizar de forma eficiente, segura e crítica as tecnologias disponíveis para acessar e interagir com serviços públicos digitais. Mesmo quando há conexão à internet e disponibilidade de dispositivos, a ausência de

competências digitais básicas compromete o uso significativo das ferramentas oferecidas pelo Estado.

Diversos autores apontam que a exclusão digital não deve ser compreendida apenas pela ótica da ausência de conexão, mas também pela incapacidade de uso adequado das tecnologias disponíveis. Brognoli e Ferenhof (2020, p. 9) destacam que “o pouco letramento formal de alguns cidadãos dificulta a inclusão digital da sociedade”. Essa observação permite compreender que a mera existência de infraestrutura não garante, por si só, o acesso efetivo aos serviços digitais, uma vez que o uso autônomo e crítico das ferramentas tecnológicas depende de habilidades cognitivas, educacionais e técnicas que não estão igualmente distribuídas entre os diferentes grupos sociais.

Cristóvam, Saikali e Sousa (2020) chamam atenção para os desafios enfrentados pelo governo digital diante da realidade brasileira, destacando, com base em dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) (2018), que mais de 25% da população não utilizava a internet em seus domicílios permanentes. Os autores ressaltam que, entre os principais motivos para essa não utilização, estavam o desconhecimento sobre como utilizar a rede mundial de computadores (22%). Segundo eles, essa condição, embora apresentada inicialmente como um dado estático, revelou-se crítica durante a pandemia da COVID-19. Nesse contexto, apontam que um contingente expressivo de pessoas em situação de vulnerabilidade enfrentou dificuldades para acessar o benefício da renda básica emergencial de R\$ 600,00, justamente por não conseguirem operar os sistemas digitais necessários para a solicitação e o acompanhamento do auxílio. Essa análise mostra, conforme argumentam os autores, como a ausência de habilidades digitais mínimas pode excluir socialmente indivíduos já vulnerabilizados, comprometendo o alcance de políticas públicas essenciais.

Embora não trate diretamente do conceito de letramento digital, o estudo de Almeida *et al.* (2020) evidencia a relevância dessa competência ao apontar que o uso de tecnologias digitais no enfrentamento da pandemia da COVID-19 pressupõe não apenas acesso físico aos dispositivos, mas também familiaridade com sua utilização. Os autores apontam que a coleta de dados por meio de aplicativos e smartphones requer certo grau de familiaridade tecnológica por parte dos usuários, o que restringe a representatividade dos dados coletados a segmentos populacionais com maior inserção digital. Tal observação reforça a ideia de que a ausência de letramento digital limita o alcance das

políticas públicas digitalizadas, especialmente em contextos emergenciais, e contribui para a reprodução de desigualdades já existentes.

O documento Mapa de Governo Digital (Brasil, 2022) também reforça essa percepção. Segundo o relatório, a baixa cultura digital é uma das principais razões para a subutilização dos serviços digitais, sendo apontada por 70% das prefeituras entrevistadas como um entrave à adoção das plataformas online pelos cidadãos. Tal cenário revela que a transformação digital da administração pública não pode prescindir de um projeto educacional voltado à formação crítica e técnica da sociedade civil.

O debate sobre letramento digital também é aprofundado no contexto educacional por Possato *et al.* (2024), que ressaltam a alfabetização digital como um requisito para a inserção plena dos cidadãos na sociedade digital contemporânea. Para os autores, para que haja efetiva inclusão digital, é necessário desenvolver competências críticas, como a capacidade de avaliar informações, comunicar-se com eficácia em ambientes virtuais e navegar de forma segura nas plataformas digitais. Essa compreensão mais ampla do letramento digital dialoga diretamente com os princípios do governo digital, ao destacar que a interação qualificada com os serviços públicos digitais exige não apenas acesso à infraestrutura tecnológica, mas também habilidades cognitivas que permitam uma participação ativa, informada e segura dos cidadãos.

Os apontamentos de Neto *et al.* (2022), já mencionados anteriormente no contexto da capacitação técnica de servidores, podem ser igualmente mobilizados aqui para ilustrar as dificuldades enfrentadas por estudantes e professores durante a transição emergencial para o ensino remoto durante a pandemia de COVID-19. Segundo os autores, a ausência de capacitação adequada para o uso das plataformas digitais comprometeu tanto o alcance quanto a permanência dos alunos, aprofundando desigualdades já existentes no sistema educacional.

Essas limitações atingem diversas camadas da população, especialmente jovens em situação de vulnerabilidade social. Bellaver Dambros (2018) aponta que a ausência de competências digitais prejudica não apenas o acesso a serviços públicos, mas também a inserção profissional e educacional de jovens em situação de pobreza. A autora afirma que “fatores como poder econômico, local de moradia e acesso às TIC, entre outros, influenciam na habilidade de interatividade dos indivíduos com as TIC” (Bellaver Dambros, 2018, p. 155). Nesse sentido, o letramento digital torna-se indispensável não apenas para a inserção no mercado de trabalho, mas também para o acesso equitativo a

políticas públicas digitalizadas, como a educação a distância, analisada por Dambros, que depende diretamente da capacidade dos indivíduos interagirem com as TICs.

Já Costa (2022, p. 8), ao tratar dos desafios à adoção das mídias sociais pelo setor público, menciona que:

As mídias sociais não “nivelam o campo” automaticamente, capacitando de forma igualitária os diversos grupos sociais, podendo haver localidades que não dependem, por exemplo, de nível educacional, e outras, em que a aceitação é muito mais proeminente entre indivíduos com níveis educacionais mais elevados.

Embora a autora não aprofunde conceitualmente no tema, sua referência aponta para um entrave que pode comprometer a efetividade das políticas digitais mais inclusivas.

Dessa forma, os estudos analisados demonstram que o letramento digital não é apenas um complemento desejável ao acesso físico às tecnologias, mas sim um pré-requisito para a inclusão plena no mundo digital. A capacitação digital deve ser tratada como política pública estratégica, devendo ser incorporada desde os níveis básicos da educação formal até a formação continuada de adultos e idosos, com atenção especial às populações vulneráveis.

3.3 Exclusão digital e grupos vulneráveis

A exclusão digital no Brasil, embora seja um fenômeno de alcance amplo, manifesta-se de forma mais aguda em grupos sociais historicamente vulnerabilizados. Populações de baixa renda, moradores de áreas rurais, pessoas idosas e pessoas com deficiência enfrentam barreiras específicas que dificultam ou inviabilizam seu acesso pleno às plataformas e serviços do governo digital. Esse cenário não apenas compromete a eficácia das políticas públicas digitais, como também reforça desigualdades sociais preexistentes, deslegitimando o princípio da universalidade que deveria orientar a atuação estatal.

A exclusão digital não se distribui de forma homogênea na sociedade brasileira, ela incide com mais intensidade sobre determinados grupos sociais historicamente marginalizados. Essa desigualdade se reflete diretamente na forma como os cidadãos acessam políticas públicas digitalizadas, o que compromete os princípios de equidade e

universalização dos serviços estatais. Conforme aponta o MGD (Brasil, 2022, p. 34):

Visto que a internet tornou-se meio de acesso à informação e à promoção de outros direitos sociais, tais como educação e saúde, as disparidades de acesso à internet travam avanço do Brasil em relação à conquista dos direitos fundamentais do cidadão, sobretudo para os grupos mais pobres, mais idosos, pretos e pardos, menos instruídos e que vivem em zonas rurais.

Ao reconhecer esse cenário, o documento explicita que o avanço do governo digital não pode prescindir de estratégias específicas de enfrentamento das desigualdades estruturais, sob pena de reforçar, pela via tecnológica, as exclusões que a própria ação pública deveria mitigar. Assim, garantir o acesso qualificado à conectividade e à inclusão digital para esses grupos não é apenas uma questão de eficiência administrativa, mas uma exigência ética e constitucional de justiça social.

O diagnóstico apresentado pela E-Digital reforça a ideia de que, quando mal desenhadas ou implementadas sem sensibilidade social, as políticas digitais tendem a acentuar desigualdades já existentes, impactando especialmente as populações vulneráveis. O documento destaca que a maioria das residências sem acesso à internet pertence às classes D e E, sobretudo em regiões rurais, onde também há menor disponibilidade de computadores e cobertura de rede móvel de qualidade (Brasil, 2022, p. 19-20).

Cristóvam, Machado e Sousa (2022) alertam para a necessidade de que o processo de transformação digital da administração pública esteja em consonância com os princípios constitucionais, sob pena de se converter em uma nova barreira ao exercício de direitos fundamentais. Como destacam os autores, é:

Importante fazer valer as disposições da Constituição de 1988 para que a transformação digital no acesso a direitos não constitua, a bem da verdade, um óbice — afastando os cidadãos do rol de direitos assegurados pela ordem jurídica brasileira (Cristóvam; Machado; Sousa, 2022, p. 185).

Essa observação reforça a ideia de que a digitalização não pode ser implementada de maneira tecnocrática ou excludente, mas deve ser acompanhada de políticas públicas que garantam inclusão, equidade e universalidade no acesso aos serviços digitais, de modo a não fragilizar o pacto democrático previsto na Constituição.

Araujo e Mattos (2018), ao analisarem a exclusão digital no Brasil sob a ótica da infraestrutura, destacam que esse fenômeno está diretamente ligado às desigualdades

sociais estruturais presentes no país. As autoras fazem referência ao levantamento realizado por Neri (2012), segundo o qual a exclusão digital é reflexo direto das disparidades socioeconômicas regionais. Conforme citado no estudo, as razões para a desigualdade no acesso e uso das tecnologias digitais variam entre os estados brasileiros, exibindo a necessidade de políticas públicas ajustadas às especificidades locais. As autoras apontam que a oferta de infraestrutura digital tende a ser mais concentrada nos centros urbanos, onde há maior densidade populacional e desenvolvimento econômico. Essa dinâmica reforça a disparidade entre regiões, uma vez que áreas menos urbanizadas enfrentam maiores dificuldades de acesso a tecnologias digitais básicas. Com isso, evidenciam-se os efeitos da desigualdade territorial na consolidação de um governo digital efetivamente inclusivo.

Ademais, a exclusão digital tem implicações práticas para o acesso a direitos fundamentais. Como destaca Barcellos (2015), a efetivação do governo digital, especialmente em sua dimensão voltada à transparência e ao acesso à informação, enfrenta obstáculos quando confrontada com as desigualdades sociais e educacionais do país. Embora sua análise esteja centrada na efetividade da Lei de acesso à informação (LAI), suas observações revelam implicações diretas para a agenda do governo digital: a exclusão digital compromete a capacidade de parcelas da população acessarem informações públicas por meios eletrônicos, restringindo o exercício pleno da cidadania informada. Nesse sentido, garantir o acesso à informação no contexto digital requer mais do que plataformas tecnológicas, exige o enfrentamento das desigualdades estruturais que impedem a apropriação social dos recursos digitais.

A exclusão digital de grupos vulneráveis também pode ser compreendida à luz de discussões apresentadas em seções anteriores, especialmente no que se refere às desigualdades no acesso à infraestrutura tecnológica. No contexto da educação a distância, Neto *et al.* (2022) destacam que as dificuldades de acesso não se restringem à ausência de equipamentos ou conectividade, mas envolvem ainda disparidades sociais mais amplas, como desigualdades de gênero, raça e condições materiais nas residências. Esses fatores, ao se combinarem, revelam como múltiplas formas de vulnerabilidade se sobrepõem e dificultam o acesso equitativo a serviços públicos digitalizados, contribuindo para a reprodução de um cenário persistente de exclusão digital.

Alves *et al.* (2024) observam como a exclusão digital afeta de forma desproporcional os grupos mais vulneráveis, especialmente no contexto educacional. Os

autores observam que a desigualdade de oportunidades entre as redes pública e privada, particularmente durante a adoção do ensino remoto emergencial (ERE), expôs limitações no acesso a equipamentos e conexão à internet, tanto por parte de professores quanto de alunos. Para os autores, tal cenário contribuiu para ampliar a exclusão tecnológica, comprometendo o processo de ensino e aprendizagem e resultando em sobrecarga de trabalho docente, evasão discente e aprofundamento das desigualdades educacionais.

Dessa forma, observa-se que a exclusão digital de grupos vulneráveis está fortemente associada às desigualdades sociais, territoriais e educacionais presentes no Brasil. Os dados e análises apresentados mostram que fatores como renda, localização geográfica, raça, idade e nível de escolaridade influenciam as condições de acesso e uso das tecnologias digitais. Além disso, os estudos mencionados indicam que a ausência de infraestrutura adequada, a concentração dos investimentos em áreas urbanas e a falta de políticas sensíveis às especificidades locais contribuem para a manutenção desse cenário. As implicações desse processo são verificadas em diferentes áreas, como o acesso à informação pública, à educação e aos direitos sociais de forma geral, demonstrando que, sem o enfrentamento das desigualdades estruturais, a digitalização dos serviços tende a reproduzir ou até mesmo acentuar barreiras históricas já existentes.

4 CONCLUSÃO

A análise dos desafios sociais para implantação do governo digital no Brasil revela um cenário de profundas desigualdades estruturais que comprometem o princípio da universalidade que deveria orientar a atuação estatal. Três categorias inter-relacionadas foram identificadas: desigualdade no acesso à internet, baixo letramento digital e exclusão de grupos vulneráveis.

A desigualdade no acesso à internet evidenciou-se como um dos entraves mais sensíveis, com apenas 34,24% da população rural tendo acesso à tecnologia 4G e 47 milhões de cidadãos não sendo usuários de internet. O baixo letramento digital, apontado por 70% das prefeituras como entrave à adoção de plataformas digitais, impede não apenas o uso efetivo das tecnologias, mas também o desenvolvimento de uma cultura digital crítica e participativa. A exclusão digital de grupos vulneráveis – pobres, idosos, pretos e pardos, menos instruídos e moradores de zonas rurais – representa a face mais preocupante, pois transforma a exclusão digital em exclusão cidadã.

A superação desses desafios exige políticas públicas integradas e sensíveis às especificidades sociais e culturais. A expansão equitativa da infraestrutura digital, a implementação de políticas nacionais de alfabetização digital em larga escala, o mapeamento das populações mais afetadas e o desenvolvimento de ações adaptadas às diferentes realidades sociais são medidas essenciais. Como afirmam Cristóvam, Machado e Sousa (2022), é importante fazer valer as disposições constitucionais para que a transformação digital não constitua um óbice ao exercício de direitos. Garantir a inclusão digital desses grupos torna-se, portanto, uma exigência para que o governo digital cumpra seu papel democratizador.

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, Bethania de Araujo *et al.* Preservação da privacidade no enfrentamento da COVID-19: dados pessoais e a pandemia global. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 25, p. 2487–2492, 2020. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/csc/a/T6wdhnTNzp5vYr84w9xthB/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 30 mar. 2025.
- ALVES, Manoel Messias Santos *et al.* Humanização digital no ensino remoto: desafios vivenciados por professores da educação básica no panorama pandêmico. **Revista Iberoamericana de Educación**, v. 94, n. 1, p. 17–36, 2024. Disponível em: <https://rieoei.org/RIE/article/view/6072/4780>. Acesso em: 30 mar. 2025.
- ARAUJO, Adriane Matos de; MATTOS, Carmen Lúcia Guimarães de. Exclusão digital e educação: a infraestrutura como condição primária. **e-Mosaicos**, v. 7, n. 16, 2018. Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/e-mosaicos/article/view/33369/28178>. Acesso em: 30 mar. 2025.
- BARCELLOS, Ana Paula de. Acesso à informação: os princípios da Lei nº 12.527/2011. **Quaestio Iuris**, Rio de Janeiro, v. 8, n. 3, p. 1741–1759, 2015. Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/quaestioiuris/article/view/18818/14137>. Acesso em: 30 mar. 2025.
- BELLAVER DAMBROS, Iasmini. Desconectados e desqualificados: os desafios da capacitação profissional EAD de jovens em vulnerabilidade socioeconômica. **Illuminuras**, Porto Alegre, v. 19, p. 142–161, 2018. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/index.php/iluminuras/article/view/89029/51288>. Acesso em: 30 mar. 2025.
- BRASIL. **Estratégia Brasileira para a Transformação Digital (E-Digital) Ciclo 2022 - 2026**. Brasília, 2022. Disponível em: https://www.gov.br/mcti/pt-br/acompanhe-o-mcti/transformacaodigital/arquiosestrategiadigital/e-digital_ciclo_2022-2026.pdf. Acesso em: 31 mar. 2025.

BRASIL. **Mapa de Governo Digital - 1º Boletim**. Brasília, 2022. Disponível em: https://www.gov.br/governodigital/pt-br/estrategias-e-governanca-digital/rede-nacional-de-governo-digital/mapa/boletim-mapa-de-governo-digital-2022_1a-edicao.pdf. Acesso em: 30 mar. 2025.

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. 01-11, 2020. Disponível em: <https://navus.sc.senac.br/navus/article/view/989/pdf>. Acesso em: 30 mar. 2025.

CENTRO REGIONAL DE ESTUDOS PARA O DESENVOLVIMENTO DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO - BRASIL. **TIC Domicílios 2019**: pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação nos domicílios brasileiros. 2019. Disponível em: https://cetic.br/media/docs/publicacoes/2/20201123121817/tic_dom_2019_livro_eletronico.pdf. Acesso em: 13 maio 2025.

COSTA, Maila Machado. Oportunidades e desafios da era digital para o setor público. **Research, Society and Development**, v. 11, n. 17, 2022. Disponível em: <https://rsdjournal.org/index.php/rsd/article/view/39397/32362>. Acesso em: 30 mar. 2025.

CRISTÓVAM, José Sérgio da Silva; MACHADO, Raquel Cavalcanti Ramos; SOUSA, Thanderson Pereira de. Constitucionalismo e Administração Pública digitais: inovação tecnológica e políticas públicas para o desenvolvimento no Brasil. **Revista Brasileira de Políticas Públicas**, Brasília, p. 178-16, 2022. Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/e-mosaicos/article/view/33369/28178>. Acesso em: 30 mar. 2025.

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**, Florianópolis, p. 209–242, 2020. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/sequencia/article/view/2177-7055.2020v43n84p209/43642>. Acesso em: 30 mar. 2025.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua**: acesso à internet e à televisão e posse de telefone móvel celular para uso pessoal 2017. Rio de Janeiro, 2018.

MESQUITA, Kamila. A evolução do governo eletrônico no Brasil e a contribuição das TIC na redefinição das relações entre governo e sociedade. **Comunicologia - Revista de Comunicação da Universidade Católica de Brasília**, v. 12, n. 2, 2019. Disponível em: <https://portalrevistas.ucb.br/index.php/RCEUCB/article/view/10900>. Acesso em: 30 mar. 2025.

NERI, Marcelo Cortes. **Mapa da inclusão digital**. FGV, CPS, Rio de Janeiro, 2012. Disponível em: <https://repositorio.fgv.br/server/api/core/bitstreams/0da1ebef-f02c-4730-aa3c-bebf0fa5cd95/content>. Acesso em: 13 maio 2025.

NETO, Rafael Izidoro Martins *et al.* Os impactos da implantação repentina da Educação

a Distância em meio à Pandemia da Covid-19. **Revista Brasileira de Ensino Superior**, Passo Fundo, v. 6, n. 4, p. 40–58, 2022. Disponível em: <https://seer.atitus.edu.br/index.php/REBES/article/view/4224/3041>. Acesso em: 30 mar. 2025.

POSSATO, Alvaro Bubola *et al.* Cultura na era da educação 5.0. **Revista PPC – Políticas Públicas & Cidades**, Curitiba, v. 13, n. 2, p. 1–16, 2024. Disponível em: <https://journalppc.com/RPPC/article/view/1386>. Acesso em: 30 mar. 2025.

ROCHA, Emerson dos Santos *et al.* Enfrentando desafios: um relato de experiência no ensino superior amapaense sobre o uso de tecnologias educacionais em tempos de pandemia. **Research, Society and Development**, v. 10, n. 12, 2021. Disponível em: <https://rsdjournal.org/index.php/rsd/article/view/20594/18417>. Acesso em: 30 mar. 2025.

VIANA, Ana Cristina Aguilar. Transformação digital na administração pública: do governo eletrônico ao governo digital. **Rev. Eurolatin. Direito Adm.**, Santa Fe, Argentina, v. 8, p. 115-136, 2021. Disponível em: <https://www.redalyc.org/journal/6559/655969720005/655969720005.pdf>. Acesso em: 30 mar. 2025.

Contribuição dos autores

Todos os autores contribuíram igualmente para o desenvolvimento deste artigo.

Disponibilidade dos dados

Todos os conjuntos de dados relevantes para as conclusões deste estudo estão totalmente disponíveis no artigo.

Como citar este artigo (APA)

Paes, W. da S., & Oliveira, D. G. de. (2026). DESAFIOS SOCIAIS PARA IMPLANTAÇÃO DO GOVERNO DIGITAL NO BRASIL: DESIGUALDADE DE ACESSO, BAIXO LETRAMENTO DIGITAL E EXCLUSÃO DE GRUPOS VULNERÁVEIS. *Veredas Do Direito*, 23(7), e236139. <https://doi.org/10.18623/rvd.v23.6139>