



# CIDADANIA DIGITAL OU EXCLUSÃO TECNOLÓGICA? A RECONFIGURAÇÃO NEOCOLONIAL NA GESTÃO PÚBLICA BRASILEIRA

## DIGITAL CITIZENSHIP OR TECHNOLOGICAL EXCLUSION? THE NEOCOLONIAL RECONFIGURATION IN BRAZILIAN PUBLIC ADMINISTRATION

<i>Recebido em</i>	14/07/2025
<i>Aprovado em:</i>	18/09/2025

Mirian Gomes de Sena <sup>1</sup>  
Jairo de Carvalho Guimarães <sup>2</sup>

### RESUMO

Este artigo tem como objetivo analisar a digitalização da gestão pública brasileira, refletindo sobre as desigualdades históricas de classe, raça, território e letramento tecnológico, bem como os possíveis impactos dessa exclusão digital na efetivação da cidadania, no acesso à justiça e na participação social, sob a ótica crítica do neocolonialismo digital. Trata-se de uma revisão integrativa, de objetivo exploratório, abordagem qualitativa, de procedimento bibliográfico e documental. Os dados foram coletados nas bases de dados SciELO, Google Scholar e em documentos públicos como IBGE, CNJ, CETIC e CEPAL. Os resultados apontam que o acesso às plataformas digitais estatais está intrinsecamente vinculado à disponibilidade de infraestrutura tecnológica, ao domínio de competências digitais e às condições socioeconômicas dos cidadãos. Nesse contexto, a ausência de políticas públicas consistentes de inclusão tende a perpetuar mecanismos de exclusão, resultando na consolidação de uma cidadania digital seletiva. A

<sup>1</sup> Graduação em Direito e em Segurança Pública. Mestranda em Políticas Públicas pela Universidade Federal do Piauí (UFPI).

<sup>2</sup> Professor permanente e subcoordenador do Programa de Pós-Graduação em Políticas Públicas vinculado ao Centro de Ciências Humanas e Letras (Teresina-PI). Doutorado em Educação (UFRJ); mestrado em Controladoria e Administração (UFC). Graduação em Administração (FACE - Fortaleza).



superação desse cenário demanda a implementação de medidas estruturais que articulem acesso equitativo, formação digital crítica e promoção da justiça social.

**Palavras-chave:** Cidadania digital. Exclusão tecnológica. Gestão pública. Neocolonialismo digital. Desigualdades sociais.

### ABSTRACT

This article aims to analyze the digitalization of Brazilian public management, reflecting on historical inequalities of class, race, territory and technological literacy, as well as the possible impacts of this digital exclusion on the realization of citizenship, access to justice and social participation, from the critical perspective of digital neocolonialism. This is an integrative review, with an exploration objective, qualitative approach, and bibliographic and documentary procedure. Data were collected from the SciELO and Google Scholar databases and from public documents such as IBGE, CNJ, CETIC and CEPAL. The results indicate that access to state digital platforms is intrinsically linked to the availability of technological infrastructure, mastery of digital skills and the socioeconomic conditions of citizens. In this context, the absence of consistent public inclusion policies tends to perpetuate exclusion mechanisms, resulting in the consolidation of selective digital citizenship. Overcoming this scenario requires the implementation of structural measures that articulate equitable access, critical digital education and the promotion of social justice.

**Keywords:** Digital citizenship. Technological exclusion. Public management. Digital neocolonialism. Social inequalities.

### INTRODUÇÃO

A sociedade contemporânea atravessa transformações intensas impulsionadas pelo avanço acelerado das tecnologias digitais, que reconfiguram estruturas sociais, culturais e econômicas em escala global. Mudanças que antes levavam décadas agora ocorrem em ritmo vertiginoso, exigindo novas formas de adaptação individual e institucional. Nesse cenário, as tecnologias não apenas alteram modos de pensar e interagir, mas também moldam os próprios modos de existência.

Com o advento da sociedade em rede (Castells, 2005), as interações sociais, a organização política e a prestação de serviços públicos passaram a ser mediadas por sistemas digitais, exigindo competências técnicas que nem todos os cidadãos possuem. A



cidadania digital, portanto, deve ser compreendida como um direito político fundamental, que pressupõe equidade no acesso, participação e controle social sobre os instrumentos digitais do Estado. Sobre isso, Tavares e Vieira (2020, p. 292) destacam que “a democracia participativa parece ocupar maior atenção, na medida em que tenta resgatar a noção do povo como verdadeira detentora da soberania e protagonista do interesse público”.

Sob o paradigma neoliberal, a administração pública tem sido redirecionada por mecanismos de controle técnico, performatividade e mercantilização dos direitos sociais (Brown, 2019). Nesse cenário, a cidadania tende a ser reduzida à capacidade de operar no mundo digital, excluindo sistematicamente populações vulneráveis marcadas pela precariedade tecnológica, analfabetismo digital e ausência de infraestrutura. A chamada “eficiência digital” se converte, assim, em nova linguagem da exclusão, desdobramento da “questão social” no capitalismo periférico brasileiro (Castel, 1998; Pastorini, 2004).

Quando não reconhecida como expressão concreta das desigualdades socioeconômicas e territoriais, a exclusão digital atua como forma sutil de neocolonialismo estatal, invisibilizando sujeitos políticos. Como afirmam Joanguete e Tsandzana (2023), a cidadania digital é, antes de tudo, uma questão política, envolvendo direitos, responsabilidades e inclusão social. Em um mundo globalizado, a ausência de políticas públicas robustas de inclusão tecnológica compromete a efetivação da cidadania digital no Brasil, dificultando a construção de um espaço público digital equitativo e democrático.

Esta pesquisa parte da premissa de que a digitalização da gestão pública, sem políticas inclusivas e redistributivas, reforça novas formas de exclusão e assimetrias sociais. Para Frase (2002), a justiça social exige não apenas redistribuição material, mas também reconhecimento simbólico de identidades historicamente marginalizadas — o que implica compreender a cidadania para além do acesso técnico às plataformas digitais.

Oliveira (2021) observa que o racismo estrutural no Brasil atua silenciosamente na constituição das instituições, fazendo com que os filtros de acesso aos direitos digitais sigam marcados por uma lógica de exclusão racializada e territorial. Em consonância, Joanguete e Tsandzana (2023) argumentam que, sem ser concebida como prática



educativa e política, a cidadania digital se torna mais um vetor de reprodução de desigualdades e de vigilância social travestida de eficiência. O que se evidencia, portanto, não é apenas uma limitação técnica no acesso aos serviços públicos, mas a reconfiguração do sujeito político — reconhecido como cidadão apenas se for capaz de operar os códigos do mundo digital. Trata-se de uma nova gramática da exclusão, em que a invisibilidade tecnológica expressa uma subalternidade institucionalizada.

Segundo a CEPAL (2022), cerca de 32% da população da América Latina e do Caribe não tinha acesso à internet, índice que chega a 63% nas zonas rurais, revelando forte disparidade entre áreas urbanas (71%) e rurais (37%). No Brasil, o IBGE (2024) aponta que 29 milhões de pessoas seguem desconectadas; 60% acessam a internet apenas pelo celular; 73% utilizam *Wi-Fi* e redes móveis; 22%, apenas *Wi-Fi*; e 4%, só redes móveis. Quanto ao uso, 32% buscaram informações sobre saúde pública; 31%, sobre documentos; 29%, sobre impostos; e 25%, sobre direitos trabalhistas e previdenciários.

Nesse contexto, a relevância desta pesquisa se sustenta no crescente uso de tecnologias digitais pelo setor público brasileiro e nas tensões produzidas por esse movimento em contextos de desigualdade histórica. Embora a digitalização traga promessas de eficiência e ampliação do acesso, ela também tem revelado assimetrias profundas relacionadas à infraestrutura, às competências digitais e ao reconhecimento simbólico de sujeitos marginalizados. Compreender esses impactos é essencial para fomentar políticas públicas mais inclusivas, socialmente justas e sensíveis à diversidade territorial.

Assim, este artigo tem como objetivo analisar a digitalização da gestão pública brasileira à luz das desigualdades históricas de classe, raça, território e letramento tecnológico, refletindo sobre os impactos da exclusão digital na efetivação da cidadania, no acesso à justiça e na participação social, sob a perspectiva crítica do neocolonialismo digital.



## 1. METODOLOGIA

Em termos metodológicos, o presente estudo se constitui numa revisão integrativa, de caráter exploratório, com abordagem qualitativa e procedimento bibliográfico-documental. Os dados foram coletados nas bases SciELO, no Google Scholar e em documentos públicos de instituições como IBGE, CNJ, CETIC e CEPAL.

O artigo se fundamenta em uma perspectiva interdisciplinar crítica, ancorada nos campos da questão social, das desigualdades estruturais e da tecnopolítica. Adota, como referencial teórico, estudos de autores como Castel (1998), Fraser (2002), Brown (2019), Oliveira (2021), além de pesquisadores vinculados ao Programa de Pós-Graduação em Políticas Públicas da Universidade Federal do Piauí (UFPI), cujas produções abordam temas como exclusão digital, neocolonialismo e cidadania.

Foram definidos os seguintes objetivos específicos: (i) examinar como a arquitetura tecnológica da gestão pública digital reproduz assimetrias socioeconômicas, raciais e territoriais no Brasil contemporâneo; (ii) analisar a exclusão digital como expressão da colonialidade do poder, evidenciando seus impactos na negação de direitos e no apagamento processual de populações periféricas, rurais, quilombolas e tradicionais; (iii) avaliar os efeitos da transformação digital do Estado sobre os mecanismos de controle social, participação democrática e acesso à justiça, com foco em populações em situação de vulnerabilidade tecnológica; e (iv) discutir estratégias de inclusão digital cidadã que articulem políticas públicas de acesso, letramento tecnológico, infraestrutura digital e justiça social.

No que concerne à escolha do Piauí como recorte geográfico, justifica-se pela sua condição de estado marcado por desigualdades históricas e estruturais que impactam diretamente no acesso a direitos e a serviços públicos. Como aponta Draibe (2001), a persistência das assimetrias regionais no Brasil é expressão de um padrão de desenvolvimento desigual, no qual a cidadania é distribuída de forma fragmentada. Nesse sentido, o Piauí se configura como território em que a exclusão social e a digital se entrelaçam, evidenciando os limites da promessa de universalização do acesso à justiça mediado por tecnologias. Fraser (2001) lembra que não basta assegurar a redistribuição



econômica sem enfrentar as lógicas de reconhecimento, sobretudo em contextos nos quais comunidades periféricas e tradicionais são sistematicamente invisibilizadas. Portanto, observar o Piauí, significa dar visibilidade a um espaço em que as tensões entre modernização institucional e desigualdade estrutural se tornam particularmente evidentes.

Ademais, o estado apresenta uma concentração significativa de comunidades tradicionais — quilombolas, indígenas, ribeirinhas e periféricas — cuja inserção precária nas redes digitais revela a face contemporânea da exclusão cidadã. Castells (2003) descreve a sociedade em rede como estruturada pela lógica da inclusão/exclusão, em que a conectividade é fator decisivo de poder e participação. Ao situar a análise no Piauí, torna-se possível compreender como a cidadania digital se realiza de maneira desigual e como o “neocolonialismo informacional” aprofunda clivagens já existentes, conforme denuncia Brown (2015), ao discutir os efeitos das rationalidades neoliberais sobre populações subalternizadas. O recorte, assim, é teórica e empiricamente pertinente: ilumina a contradição entre iniciativas de inovação do Judiciário — como os Pontos de Inclusão Digital — e as barreiras materiais e simbólicas que ainda limitam o pleno exercício da cidadania em regiões periféricas do Brasil. O próximo capítulo apresenta a estrutura teórica do estudo.

## 2. REFERENCIAL TEÓRICO

### 2.1 Cidadania e espaço público na era digital

A concepção moderna de cidadania transcende o simples ato de votar, incorporando a efetiva participação social, a defesa de direitos e o exercício consciente de deveres, repousando sobre a promessa de participação política universal e o exercício da liberdade no espaço público. Sua consolidação vem como um processo dinâmico, que exige não apenas a garantia de direitos, mas também o engajamento permanente na luta contra desigualdades e na promoção da inclusão. Para Hannah Arendt (1958), a verdadeira condição política do ser humano se realiza no “aparecer em comum” — um espaço plural em que a palavra e a ação se tornam modos de revelação da singularidade e da existência.



No entanto, na era digital, esse espaço não se expande na direção da liberdade política, mas é frequentemente capturado por arquiteturas tecnológicas moldadas por interesses mercantis e burocráticos. A transposição da cidadania para o ambiente virtual não representa, necessariamente, sua emancipação; ao contrário, pode significar sua dissolução, uma vez que a visibilidade pública passa a depender de requisitos técnicos, como conectividade, conhecimentos específicos, domínio de códigos e de interfaces e letramento digital, tão desigualmente distribuídos. Nessa dinâmica, o direito de aparecer, de agir e de ser reconhecido deixa de ser uma expressão da liberdade compartilhada e se torna um privilégio condicionado ao acesso a dispositivos e redes, aprofundando a crise da política que Arendt (1958) tão incisivamente diagnosticou.

Habermas (1997) explica que, em uma democracia verdadeira, os cidadãos devem ter espaço para conversar livremente, debater com argumentos e construir juntos decisões sobre a vida em sociedade. Para isso funcionar bem, é necessário que todos tenham acesso igual à informação, possam se expressar e ouvir uns aos outros em condições justas. Esse espaço de troca de ideias é o que ele chama de “esfera pública”. No entanto, no mundo digital atual, esse ideal se torna difícil. As conversas *online* acontecem em espaços controlados por grandes empresas, com regras pouco claras e com desigualdades no acesso à internet, ao conhecimento e às tecnologias. Assim, em vez de aproximar as pessoas da política, o espaço digital pode acabar excluindo quem não domina as ferramentas digitais. O resultado é que a cidadania na internet, muitas vezes, vira um privilégio de quem tem mais estudo, dinheiro e acesso às tecnologias e não um direito garantido a todos.

A cidadania digital não se expressa pelo simples ato de se conectar, pela mera presença *online* ou acesso formal a plataformas estatais, mas deve ser vista como um processo político e histórico profundamente marcado por desigualdades estruturais. Ter cidadania digital se irmana com o poder agir, opinar e o não se deixar conduzir por algoritmos e lógicas mercantis, sobrepondo barreiras técnicas de forma consciente.

A universalidade da cidadania é interceptada por filtros silenciosos: capital cultural, letramento digital, territorialidade, raça, gênero, geração, capacitismo, orientação sexual,



idioma e infraestrutura tecnológica, que se tornam novos vetores de exclusão, muitas vezes, utilizados intencionalmente como ferramentas de alienação e controle. Assim, torna-se urgente interrogar não apenas quem acessa as ferramentas digitais, mas quem de fato consegue transformar esse acesso em poder de participação, em voz pública e em agência política. Reduzir a cidadania digital a um *login* é obscurecer o seu verdadeiro sentido: o direito de aparecer, deliberar e interferir nos rumos da vida coletiva.

Segundo Benevides (1994), a cidadania, entendida como a realização de direitos civis, políticos e sociais, permanece incompleta enquanto persistirem obstáculos econômicos, culturais e sociais que limitam o acesso pleno dos indivíduos à vida pública e aos mecanismos de participação democrática.

## 2.2 A lógica do neocolonialismo digital

O avanço da digitalização na gestão pública precisa ser questionado, pois esconde, sob o discurso de modernização e neutralidade, a reprodução das desigualdades que persistem no mundo.

Imbricados nas estruturas de dominação colonial, racismo e sexismo epistêmicos garantem a naturalização da exclusividade da tradição de pensamento ocidental, disseminada como forma sobrevalorizada de cultura em prejuízo de práticas, cosmologias e conhecimentos não ocidentais. Esse processo culmina na naturalização de uma gama de justificativas, assentadas em estereótipos essencializados, com intuito de efetivar a inferiorização epistemológica e ontológica de grupos sujeitos à violência discricionária das missões ‘civilizatórias’, reguladas pelas ‘hierarquias raciais, binárias e essencialistas do fundamentalismo eurocêntrico hegemonic’ (Grosfoguel, 2011). Isso mostra uma denúncia de que o mundo foi organizado de forma a fazer parecer que só o pensamento europeu é válido, invisibilizando os conhecimentos de outros povos e transformando isso em uma regra disfarçada de normalidade. Essa lógica serve até hoje para excluir, marginalizar e manter o racismo e o colonialismo vivos nas formas de produzir conhecimento.



Ao serem projetadas a partir dessa lógica universalizante, as ferramentas de gestão pública digital importam rationalidades externas que, em vez de promoverem inclusão, reiteram padrões de exclusão históricos. A linguagem técnica, os protocolos institucionais e a arquitetura das plataformas digitais assumem um caráter “universal”, mas desconsideram as singularidades sociais, territoriais e culturais das populações subalternizadas. Dessa forma, a digitalização pública, ao se alinhar a essa lógica epistêmica dominante, tende a reproduzir uma modernidade autorreferente, apagando saberes locais e subordinando a experiência política à adesão a modelos de gestão desconectados da realidade vivida por milhões de cidadãos.

O processo de digitalização da gestão pública não pode ser dissociado das dinâmicas contemporâneas de dominação que se manifestam no interior do capitalismo globalizado. No processo que levou a esse resultado, os colonizadores exerceram diversas operações que dão conta das condições que levaram à configuração de um novo universo de relações intersubjetivas de dominação entre a Europa e o europeu e as demais regiões e populações do mundo, às quais estavam sendo atribuídas, no mesmo processo, novas identidades geoculturais. Em primeiro lugar, expropriaram as populações colonizadas — entre seus descobrimentos culturais — aqueles que resultavam mais aptos para o desenvolvimento do capitalismo e em benefício do centro europeu. Em segundo lugar, reprimiram tanto quanto puderam “[...] as formas de produção de conhecimento dos colonizados, seus padrões de produção de sentidos, seu universo simbólico, seus padrões de expressão e de objetivação da subjetividade” (Quijano, 2005, p. 122). Com isso, temos que o colonialismo não foi só econômico e territorial, mas também epistemológico. Ele impôs uma hierarquia dos saberes, sendo que o conhecimento europeu foi colocado como superior, enquanto os saberes dos povos colonizados foram desvalorizados, silenciados ou apagados.

Essa lógica se reproduz no campo da gestão pública digital, quando modelos tecnocráticos de administração e controle são transpostos sem mediação para realidades periféricas, ignorando as especificidades históricas, culturais e territoriais dos contextos latino-americanos.



No âmbito brasileiro, a incorporação de plataformas digitais pelo Estado vai além de uma simples modernização administrativa, visto que ela passa a operar como instrumento de reorganização do espaço público sob novas formas de controle e exclusão. Indivíduos oriundos de regiões marginalizadas, especialmente aqueles sem acesso à internet ou sem domínio das ferramentas digitais, são sistematicamente classificados como inaptos ao modelo de eficiência exigido pelo aparato estatal. Tal categorização, longe de ser neutra ou técnica, serve para reproduzir distâncias sociais históricas, agora recobertas por uma linguagem tecnológica. A exclusão digital, nesse cenário, não pode ser lida como um efeito colateral do progresso, mas como uma engrenagem intencional de um sistema que reposiciona a cidadania sob critérios de conectividade, desempenho e conformidade aos padrões tecnocráticos dominantes.

A partir do pensamento de Karl Marx, podemos entender que a exclusão digital de hoje se parece muito com um problema antigo: o de ter direitos apenas no papel, mas não na prática. Em sua obra sobre a questão judaica, Marx (2011) explica que a liberdade defendida pela sociedade burguesa é, muitas vezes, apenas formal, ou seja, todos são “livres” por lei, mas essa liberdade não garante condições reais de vida digna. Hoje, acontece algo parecido com o acesso aos serviços públicos digitais. Embora todos, em teoria, tenham o direito de usá-los, muitas pessoas não têm internet, equipamentos ou conhecimento para isso.

Nesse cenário, a exclusão digital não pode ser compreendida como uma simples deficiência técnica, mas como uma consequência direta da reprodução de estruturas excludentes dentro do próprio Estado. A desigualdade no acesso às tecnologias da informação e comunicação (TICs) revela que a tão proclamada inclusão digital não passa de um discurso que mascara uma nova forma de exclusão, na qual aqueles que não possuem condições econômicas, educacionais ou geográficas para acessar essas ferramentas permanecem à margem dos benefícios prometidos pela sociedade em rede (Siqueira, 2019, p. 45). Tal como o colonialismo tradicional silenciava os saberes locais e impunha uma racionalidade única, o neocolonialismo digital atualiza essa lógica ao definir



o que é “acesso”, “eficiência” e “cidadania” a partir de critérios técnicos, elitizados e descontextualizados.

Além disso, como discutem Silva, Freitas e Lima (2018), mesmo as Tecnologias da Relação, Informação e Comunicação (TRIC), que, em teoria, poderiam ser instrumentos de inclusão e de fortalecimento da participação cidadã, acabam sendo apropriadas por modelos de governança que transformam os cidadãos em consumidores passivos de serviços digitais.

A digitalização da gestão pública, longe de se constituir como um processo neutro ou universalizador, materializa-se como um novo dispositivo de poder que, em vez de eliminar barreiras, tende a reforçar desigualdades historicamente consolidadas. Sob a retórica da modernização, da eficiência e da democratização do acesso, os serviços públicos digitais acabam por impor invisibilidades e reorganizar o espaço público de maneira seletiva e hierarquizada, reproduzindo dinâmicas próprias do neocolonialismo estatal no contexto digital.

### **2.3 Gestão pública digital e os desafios do controle social**

A digitalização da gestão pública, quando implementada sem considerar as desigualdades sociais, culturais e territoriais, aprofunda a exclusão social ao invés de promover cidadania e inclusão. As plataformas digitais, longe de garantir acesso universal, tornam-se filtros que marginalizam ainda mais populações vulneráveis, como comunidades periféricas, rurais, quilombolas e indígenas, que enfrentam não só a falta de acesso à internet, mas também carências em letramento digital e recursos tecnológicos. Assim, a cidadania digital se torna restrita, beneficiando apenas aqueles que dominam as ferramentas digitais, enquanto os demais permanecem invisíveis e excluídos dos serviços e dos processos democráticos.

Com base em Draibe (2011), Dagnino (2002) e Telles (2006), a evolução da gestão pública no Brasil reflete a transição de um modelo desenvolvimentista (centralizado e estatal) para um modelo neoliberal, voltado à eficiência, mercado e ajuste fiscal, tensionado, porém, pelas lutas da sociedade civil por participação e democratização.



Contudo, essa gestão permanece profundamente atravessada por práticas seletivas, controles territoriais, desigualdades e pela dificuldade de construir políticas públicas realmente sensíveis às demandas das populações marginalizadas.

Nesse cenário, a digitalização, quando orientada por racionalidades tecnocráticas, tende a reforçar desigualdades estruturais ao privilegiar a eficiência operacional em detrimento da inclusão. Segundo Dagnino (2002), há um risco concreto de que a participação social seja cooptada e ressignificada como instrumento funcional ao ajuste neoliberal. Ela explica que, sob o discurso da participação, da descentralização e da democratização, o Estado transfere para a sociedade civil responsabilidades que antes eram funções próprias do poder público. Isso ocorre especialmente no contexto das políticas de ajuste dos anos de 1990, quando o Estado se retrai, adota o modelo de Estado mínimo e busca se eximir do seu papel como garantidor dos direitos sociais. Dagnino chama isso de “complementaridade instrumental”, no qual a participação da sociedade civil se torna um meio para viabilizar as políticas neoliberais e não um fim em si para a ampliação da cidadania ou aprofundamento da democracia. Nessa lógica, os espaços públicos, que deveriam ser arenas de deliberação democrática, se convertem em locais de execução de políticas previamente definidas de maneira vertical, sem considerar efetivamente os interesses, saberes e demandas das populações envolvidas. Isso esvazia o caráter democrático da participação e torna a sociedade civil uma mera executora de tarefas que o Estado se recusa a assumir, transferindo responsabilidades sem os devidos recursos, apoio institucional ou transformação estrutural.

No texto “Cidade: produção de espaços, formas de controle e conflitos”, Telles (2006) enfatiza que os processos urbanos contemporâneos são profundamente marcados por formas territorializadas de controle, segregação e conflito, nas quais a gestão pública, frequentemente associada a discursos de modernização e inovação, opera como mecanismo de aprofundamento das desigualdades. A autora demonstra que, sob a retórica da revitalização urbana, da pacificação e da governança eficiente, institui-se um modelo de gestão que incorpora tecnologias de vigilância, práticas securitárias e estratégias de controle social que reconfiguram o espaço urbano de maneira seletiva e



excludente. Esse processo, segundo Telles (*idem*), não apenas reorganiza os territórios segundo interesses econômicos e lógicas de mercado, mas também redefine os modos de vida e de circulação dos sujeitos urbanos, especialmente aqueles oriundos de territórios populares. Com isso, a linguagem da inovação, da formalização e da sustentabilidade encobre dinâmicas que intensificam as clivagens sociais, operando na linha tênue entre gestão urbana e práticas de contenção, expulsão e invisibilização dos grupos considerados indesejáveis para a cidade-mercado contemporânea. Assim, a digitalização da gestão pública não é neutra, dado que ela expressa e amplifica disputas em torno dos sentidos da cidadania, do acesso a direitos e da produção dos espaços públicos e urbanos.

A expressão “governamentalidade silenciosa” sugere que o poder passa a ser exercido não mais de forma direta, repressiva ou ostensiva, mas por meio de sistemas, algoritmos, plataformas e procedimentos burocráticos digitais, que filtram, priorizam ou descartam demandas sociais de acordo com lógicas técnicas, aparentemente neutras, mas profundamente enviesadas. Nesse processo, as vozes das populações marginalizadas seguem sendo ignoradas ou invisibilizadas, enquanto o discurso de inovação e modernização serve como fachada para encobrir práticas que, na essência, reproduzem e aprofundam desigualdades estruturais.

O que se estabelece, portanto, é uma esfera pública digital hierarquizada, em que poucos têm real capacidade de interferir nos processos decisórios — geralmente aqueles com mais capital tecnológico, letramento digital e acesso aos meios. Assim, o controle social — que deveria ser uma prática cidadã de fiscalização, participação e influência sobre as decisões públicas — é reduzido a um simulacro, uma ilusão de participação, já que os canais digitais, em vez de conectar Estado e sociedade, operam como muros invisíveis, travestidos de neutralidade técnica, que dificultam ainda mais a expressão do dissenso e das demandas populares.

## 2.4 Panorama de exclusão digital no Brasil

A transformação digital do Estado brasileiro, por meio de plataformas como “gov.br”, “e-SUS” e “CadÚnico Digital”, é apresentada como símbolo de modernização e eficiência,



mas oculta as profundas desigualdades que esse processo reproduz. A exclusão digital vai além da falta de acesso à internet, refletindo desigualdades históricas — raciais, territoriais, econômicas e educacionais —, que impedem parte significativa da população de interagir com os serviços digitais do Estado, seja por ausência de letramento digital, por infraestrutura precária ou por desconexão dos territórios. Com isso, a digitalização, longe de garantir inclusão, cria uma cidadania digital hierarquizada, em que apenas quem domina as ferramentas tecnológicas acessa plenamente seus direitos, reforçando as mesmas desigualdades que deveria combater.

Segundo a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua: Tecnologia da Informação e Comunicação (PNAD TIC), realizada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2023), aproximadamente 22,4 milhões de brasileiros com 10 anos ou mais não utilizavam a internet no país até o ano de 2023, o que representa cerca de 12% da população nessa faixa etária. Dentre esses, 46,3% declararam não saber utilizar a internet como principal motivo para a não utilização, seguido da falta de necessidade (25,9%) e do alto custo de contratação dos serviços (15%). Outros motivos citados incluem falta de cobertura, privacidade e tempo. Em 2023, as regiões com maiores índices de uso da internet são: Centro-Oeste (91,4%), Sudeste (94,1%) e Sul (93%). Já as regiões Norte (85,3%) e Nordeste (84,2%) apresentam os menores percentuais, embora tenham registrado maior expansão desde 2019 (crescimento de 2,9% no Norte).

Quanto ao perfil educacional, segundo o IBGE (2023), a população com nível superior completo possui os maiores índices de conectividade, entre 97% e 98%, enquanto indivíduos sem instrução ou com ensino fundamental incompleto apresentam apenas 44,4% de acesso à internet. Esse contraste evidencia uma forte relação entre escolaridade e uso, sendo que o nível educacional é um dos principais determinantes da exclusão digital.

Os dados do IBGE (2023) evidenciam que a exclusão digital no Brasil não é um fenômeno isolado, mas uma extensão das desigualdades históricas, sociais, territoriais, etárias e educacionais que estruturam a sociedade brasileira. Apesar de 88% da população com 10 anos ou mais acessar a internet, o dado de que 22,4 milhões de



brasileiros permanecem desconectados revela que o acesso não é universal e está condicionado por múltiplos fatores estruturais. A maior parte desse contingente está composta por idosos, pessoas com baixa escolaridade e residentes nas regiões Norte e Nordeste.

A exclusão digital no Brasil reflete não apenas a falta de acesso tecnológico, mas sobretudo as desigualdades sociais, econômicas, educacionais e territoriais já existentes. A digitalização dos serviços públicos, sem políticas efetivas de inclusão que combinem conectividade e letramento digital, aprofunda a marginalização social e consolida uma cidadania digital seletiva e hierarquizada, na qual grande parte da população permanece excluída por falta tanto de infraestrutura quanto de capacitação técnica.

Além da dimensão quantitativa da desconexão, a qualidade do acesso à internet no Brasil também é profundamente desigual. Dados da Escola Nacional de Administração Pública (ENAP, 2024), com base no Painel TIC Brasil, indicam que apenas 22% da população brasileira dispõem de conectividade significativa, ou seja, acesso que atende a parâmetros adequados de velocidade, estabilidade, custo proporcional à renda e funcionalidade para múltiplos usos, como videoconferências, reuniões *online*, preenchimento de formulários complexos e utilização de sistemas públicos integrados. Isso revela que, embora a maior parte da população esteja formalmente conectada, uma parcela expressiva enfrenta limitações técnicas, financeiras e operacionais que impedem o uso pleno das funcionalidades digitais, inclusive dos serviços públicos. Dessa forma, a transformação digital do Estado, quando descolada dessas desigualdades estruturais de acesso e qualidade, acaba por reforçar barreiras já existentes e restringir a cidadania digital a grupos mais privilegiados da sociedade.

O recorte territorial evidencia que a segregação digital no Brasil é alimentada por disparidades regionais profundas. De acordo com a TIC Domicílios 2023 (CETIC.br, 2024), nas regiões Norte e Nordeste, apenas cerca de 66% dos domicílios do Norte e 57% do Nordeste contam com banda larga fixa, enquanto os demais residem com acesso exclusivo via rede móvel, frequentemente instável e insuficiente para sistemas pesados como os de justiça, saúde e educação. Além disso, na zona rural, a banda larga fixa chega a apenas 53%



dos domicílios, enquanto o acesso via redes móveis, embora presente, nem sempre oferece qualidade e confiabilidade para o uso sofisticado de plataformas públicas conectadas. Os dados do CETIC.br (TIC Domicílios 2023) revelam que a exclusão digital no Brasil não se limita ao acesso formal à internet, mas está profundamente relacionada à qualidade da conexão e às desigualdades territoriais. Nas regiões Norte e Nordeste, a menor presença de banda larga fixa (66% no Norte e 57% no Nordeste) mostra que milhões de brasileiros dependem exclusivamente de redes móveis, que são mais instáveis, têm menor velocidade e, frequentemente, pacotes de dados limitados. Ao analisar os dados referentes às zonas rurais, percebemos que a situação é mais grave, visto que apenas 53% dos domicílios possuem banda larga fixa, ou seja, quase metade das famílias dessas áreas vive com acesso precário, insuficiente para atividades mais complexas, como usar plataformas públicas (“Gov.br”, “CadÚnico”, “e-SUS”), participar de audiências *online*, realizar teleconsultas ou acessar aulas virtuais. Resta demonstrado que digitalização dos serviços públicos aprofunda desigualdades ao favorecer regiões mais desenvolvidas, criando uma cidadania digital de primeira classe e outra periférica, em que a precariedade no acesso amplia as exclusões sociais e territoriais.

A renda familiar é outro vetor central da desigualdade. Segundo a TIC Domicílios 2023 (CETIC.br), nos domicílios com renda familiar igual ou inferior a um salário-mínimo, 74% possuem acesso à internet, nível significativamente inferior ao registrado nas faixas superiores de renda, especialmente entre as famílias com renda de 5 a 10 salários-mínimos, em que o índice chega a 97%. Esses dados reforçam que a exclusão digital no Brasil é, em grande medida, uma expressão das desigualdades econômicas: famílias de baixa renda enfrentam barreiras não apenas no acesso formal à internet, mas sobretudo na qualidade das conexões e na diversidade de dispositivos disponíveis, o que restringe o uso das plataformas digitais do Estado e ressalta que a cidadania digital continua sendo, em larga medida, privilégio de quem dispõe de melhores condições socioeconômicas.

O painel apresentado pelo CGI.br 2024 revela que o fenômeno da exclusão digital no Brasil é complexo, estrutural e multifacetado, atravessado por marcadores de classe, raça, território, escolaridade, gênero e idade. Ao observar os 29 milhões de brasileiros não



usuários de internet, fica evidente que o acesso digital no país não pode ser analisado de forma isolada da histórica produção de desigualdades sociais. A dimensão racial é particularmente evidente: 17 milhões de pessoas pretas ou pardas estão desconectadas, frente a 9 milhões de pessoas brancas, mesmo considerando que pessoas negras e pardas são proporcionalmente a maioria da população. Isso reafirma que a exclusão digital é, também, uma expressão contemporânea do racismo estrutural, que opera no Brasil ao marginalizar sistematicamente populações negras do acesso a direitos, oportunidades e ferramentas de cidadania.

De acordo com a mesma fonte citada no parágrafo anterior, a dimensão educacional também é determinante: 22 milhões de não usuários possuem até o ensino fundamental, o que confirma que o letramento formal está diretamente ligado à capacidade de apropriação das tecnologias digitais. Esse dado expõe a falácia do discurso que atribui à suposta “falta de interesse” o não uso da internet, quando, na verdade, se trata de uma barreira estrutural de acesso ao próprio direito à educação. Analisando-se o viés classe social, nota-se que ele se configura como outro vetor de exclusão. O dado de que 16 milhões pertencem às classes DE e 12 milhões à classe C evidencia que as populações economicamente vulneráveis são as mais impactadas pela desconexão, o que aprofunda o ciclo de desigualdades: sem acesso à internet, esses grupos enfrentam mais obstáculos para acessar políticas públicas, processos educacionais, mercado de trabalho e até serviços básicos, cada vez mais digitalizados.

No recorte etário (CGI.br, 2024), os idosos (acima de 60 anos) representam o grupo mais afetado (14 milhões), seguido por faixas adultas (45-59 anos com 6 milhões). Isso demonstra não apenas uma lacuna geracional no acesso, mas também a insuficiência de políticas públicas que promovam a inclusão digital para essa população. A distribuição territorial confirma a segregação digital como um fenômeno nacional, embora com diferentes intensidades. Mesmo a região Sudeste, considerada a mais desenvolvida, concentra 12 milhões de não conectados, revelando que a exclusão não é apenas um problema das regiões historicamente mais pobres (como o Nordeste, com 8 milhões, e o Norte, o Sul e o Centro-Oeste, cada uma com 3 milhões).



Os dados desconstroem qualquer narrativa simplista que trate o acesso à internet como um problema individual de “falta de interesse” ou “resistência à tecnologia”. Pelo contrário, a desconexão é um fenômeno estrutural, derivado de um país marcado por desigualdades educacionais, raciais, econômicas e territoriais. A política pública de digitalização, quando implementada sem considerar essas barreiras, não promove inclusão, mas aprofunda as desigualdades já existentes. Trata-se de uma cidadania digital seletiva, acessível apenas àqueles que possuem os pré-requisitos sociais, econômicos e culturais historicamente negados às populações periféricas, negras, idosas e empobrecidas.

Esse cenário compromete frontalmente o ideal de cidadania digital, levando-nos a questionar o discurso de “inclusão automática” pela via tecnológica. A digitalização de políticas públicas, ao não considerar as desigualdades preexistentes, acaba aprofundando a exclusão social, criando novas formas de invisibilidade. Como destaca Dagnino (2004), o modelo neoliberal de cidadania se estrutura na lógica de uma complementaridade instrumental, na qual o Estado, ao se isentar progressivamente de seu papel de garantidor de direitos, transfere responsabilidades para a sociedade civil, convertendo a participação em um mecanismo funcional às demandas do ajuste econômico, e não em um instrumento de aprofundamento da democracia e da ampliação de direitos. Esse trecho traduz fielmente a crítica central de Dagnino no texto, que alerta para a existência de uma “confluência perversa” entre dois projetos opostos: de um lado, o projeto democrático de ampliação da cidadania e dos direitos; de outro, o projeto neoliberal, que promove o desmonte das responsabilidades sociais do Estado, mantendo a participação social como um dispositivo meramente auxiliar e operacional, esvaziando-a de conteúdo democrático real. Nesse sentido, o modelo neoliberal de cidadania desloca o foco da universalidade dos direitos para a seletividade da performance (nesse caso, a performance técnica do cidadão digital).

A falsa universalidade promovida pelas plataformas de gestão digital não apenas reproduz, mas atualiza o processo de negação da cidadania, agora mediado por algoritmos, interfaces e códigos-fonte inacessíveis aos segmentos subalternizados da



sociedade. O Estado, ao operar por meio dessas ferramentas sem assegurar a infraestrutura e o letramento necessários à sua apropriação, transforma a tecnologia em nova linguagem da exclusão, mais silenciosa, mais racionalizada, mas igualmente violenta. O que se observa, portanto, é a materialização de uma cidadania seletiva, na qual o direito ao Estado é mediado por tecnologias desigualmente distribuídas. O ambiente digital, quando não acompanhado de políticas de democratização efetiva do acesso e do uso, consolida-se como novo dispositivo de dominação, aprofundando as exclusões estruturais em nome de uma suposta modernização administrativa.

## 2.5 Impactos da exclusão digital na cidadania e acesso à justiça

O processo de digitalização da gestão pública brasileira, segundo dados recentes, denuncia um paradoxo fundamental. Por um lado, verifica-se uma transição oficialmente celebrada como um avanço amplamente divulgado, sinônimo de eficiência administrativa, transparência e ampliação do acesso aos serviços públicos, elemento central do discurso institucional, no qual a digitalização seria uma ferramenta para democratizar o acesso e tornar o Estado mais ágil e próximo dos cidadãos. De outro vértice, na realidade social concreta, esse processo tem revelado uma face perversa: longe de ser neutro ou universal, frequentemente aprofunda as desigualdades existentes, especialmente entre os grupos mais vulnerabilizados, como pessoas em situação de pobreza, moradores de periferias, populações negras, povos indígenas, comunidades rurais e pessoas idosas.

O acesso às plataformas digitais do Estado, como “Gov.br”, “e-SUS”, “CadÚnico Digital”, entre outras, não depende apenas de ter internet, mas também de infraestrutura de qualidade, letramento digital, acesso a equipamentos adequados e estabilidade de conexão. Assim, aquilo que deveria ser uma ponte de acesso aos direitos se converte, na prática, em um novo muro de exclusão, que penaliza justamente quem mais precisa dos serviços públicos.

A exclusão digital se torna um limitador direto do exercício da cidadania, porque sem acesso às plataformas digitais, grande parte da população fica impossibilitada de acessar benefícios sociais, marcar consultas, resolver demandas judiciais, participar de audiências



*online* ou obter informações públicas. Isso demonstra que a modernização tecnológica, quando descolada das condições sociais reais, não emancipa, na verdade, marginaliza ainda mais. Diante deste cenário alarmante, caso a gestão pública digital não enfrente as desigualdades estruturais do país, deixará de ser um instrumento de inclusão e passará a ser mais um vetor de reprodução das desigualdades sociais, econômicas, territoriais e raciais no Brasil.

A digitalização dos serviços públicos essenciais — como saúde (Conekte SUS), previdência (Meu INSS), trabalho (SINE Digital), assistência social (Cadastro Único), serviços gerais do Estado (Gov.br), plataformas do poder judiciário (Tribunais de Justiça, Tribunais do Trabalho, Superiores Tribunais, dentre outros), embora oficialmente apresentados como uma estratégia de simplificação, eficiência e ampliação de acesso, tem gerado, na prática, uma nova forma de exclusão social: a despossessão digital, um fenômeno contemporâneo que se soma a outras formas de exclusão social, econômica, territorial e racial já existentes no Brasil.

A pesquisa realizada por Yamashita (2024) evidencia que a transformação digital do INSS, materializada no aplicativo “Meu INSS”, tem imposto barreiras significativas para os beneficiários do Benefício de Prestação Continuada (BPC), especialmente idosos em situação de vulnerabilidade social. O estudo revelou que 100% dos entrevistados estavam digitalmente excluídos, dependendo integralmente da ajuda de terceiros para acessar os serviços previdenciários. Além da ausência de dispositivos adequados e de conexão com a internet, a falta de letramento digital surge como obstáculo central. Mesmo canais alternativos, como a Central 135, se mostram insuficientes, apresentando dificuldades operacionais, limitações cognitivas e de compreensão para esse público. Tal cenário expõe uma contradição estrutural no modelo digital do INSS: ao buscar promover eficiência administrativa, termina por ampliar desigualdades e restringir o acesso justamente daqueles que mais necessitam dos benefícios assistenciais, como é o caso dos idosos hipossuficientes beneficiários do BPC (Yamashita, 2024).

O caso analisado por Yamashita (2024) evidencia uma grave falha de concepção no processo de transformação digital do INSS: ao não considerar o perfil social, econômico e



educacional dos usuários do BPC, o Estado constrói uma infraestrutura que funciona para os tecnicamente incluídos, mas exclui sistematicamente aqueles em situação de vulnerabilidade. O digital deixa de ser um meio de acesso e passa a ser um novo critério de exclusão, semelhante a não ter renda, não ter escolaridade ou não ter endereço fixo. A exclusão digital se sobrepõe à exclusão social já existente, criando um ciclo de marginalização ainda mais difícil de romper.

O princípio da eficiência administrativa não pode estar dissociado do princípio da dignidade da pessoa humana e da universalidade de acesso aos serviços públicos. Quando um modelo de gestão prioriza a automação, mas não cria mecanismos robustos de inclusão digital, ele falha em cumprir sua função social e democrática.

O INSS, ao depender quase exclusivamente do canal digital e de um atendimento telefônico precarizado, transfere para o indivíduo vulnerável a responsabilidade de superar as barreiras tecnológicas que o próprio Estado criou, em vez de oferecer suporte efetivo.

O cenário revelado pela pesquisa é um exemplo claro do conceito de “despossessão digital”. As pessoas não são formalmente excluídas dos seus direitos — o BPC existe, está regulamentado, é um direito constitucional —, mas, na prática, elas são impedidas de acessá-lo porque não dominam os pré-requisitos tecnológicos exigidos. Assim, o que se configura não é uma negação formal de direitos, mas uma restrição prática, profundamente injusta, travestida de modernização e eficiência.

## 2.6 Desigualdade no acesso à justiça

A exclusão digital também compromete o acesso à justiça, um direito garantido constitucionalmente, mas frequentemente negado na prática às populações desconectadas. A crescente adoção de sistemas eletrônicos de tramitação processual — como “PJe”, “eproc” e “JusApp” — representa um avanço em termos de celeridade judicial, porém, exige dos usuários conhecimentos e recursos que não estão igualmente distribuídos na sociedade brasileira.



A análise do relatório Justiça em Números 2024, publicado pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), revela avanços expressivos na digitalização do Judiciário brasileiro, mas também expõe limitações estruturais que impactam diretamente populações vulnerabilizadas, especialmente na região Norte e nas áreas rurais isoladas. Embora 90,6% dos processos em tramitação sejam eletrônicos e 99,6% dos casos novos tenham ingressado digitalmente, a implementação de soluções como o Juízo 100% Digital e os Balcões Virtuais ainda enfrenta obstáculos significativos.

O documento registra que existem apenas 418 Pontos de Inclusão Digital (PID) em todo o território nacional, com lacunas graves em estados como Alagoas e São Paulo, que não possuem PIDs registrados até abril de 2024. Isso compromete severamente o acesso de comunidades ribeirinhas, indígenas e populações periféricas aos serviços judiciais, que dependem integralmente desses espaços para realizar atos processuais básicos, como audiências, consultas e peticionamentos.

Apesar da Resolução CNJ nº 460/2022 e das metas de universalização do acesso à justiça digital, a sua aplicação permanece fragmentada e insuficiente para responder às desigualdades territoriais e tecnológicas. O resultado é a consolidação de um fenômeno que pode ser caracterizado como “apagamento processual digital”, no qual sujeitos de direito, sem conectividade ou letramento digital, tornam-se socialmente invisíveis no âmbito dos sistemas de justiça.

Esse quadro revela que a transformação digital do Judiciário brasileiro, embora impulse ganhos operacionais e reduza custos internos, não está, necessariamente, acompanhada de políticas estruturantes de equidade tecnológica e territorial. Na prática, consolida-se um fosso digital entre aqueles que possuem acesso a dispositivos, conectividade e letramento digital e aqueles que, pela precariedade econômica, social e geográfica, ficam à margem dos sistemas judiciais.

A análise dos dados do Justiça em Números 2024 permite concluir que, embora o Judiciário caminhe rapidamente para a completa digitalização, a falta de investimentos proporcionais em inclusão digital — especialmente por meio de PIDs, assistência técnica, capacitação digital e expansão de infraestrutura em regiões isoladas — transforma a



justiça digital em um vetor de reprodução das desigualdades históricas, ao invés de funcionar como instrumento de superação dessas barreiras.

## 2.7 Acesso à justiça em comunidades piauienses

O acesso à justiça em comunidades tradicionais do Piauí, como quilombolas, ribeirinhas, indígenas e populações periféricas, continua sendo marcado por um histórico de desigualdade, exclusão social e ausência do Estado. Conforme demonstra o estudo sobre o Quilombo Mimbo, embora haja reconhecimento formal da identidade quilombola, isso não se traduz, automaticamente, em efetividade dos direitos.

A análise se fundamenta metodologicamente nos marcos da teoria crítica da questão social, que, conforme Castel (1998), entende que as formas contemporâneas de vulnerabilidade social resultam da fragilização dos vínculos de trabalho, proteção social e pertencimento. Esse quadro se agrava quando articulado às formulações decoloniais que discutem a racialização dos territórios e as barreiras estruturais ao acesso à cidadania (Almeida, 2019). Para Almeida (2019, p. 55), o racismo estrutural não é um desvio, mas “uma tecnologia de reprodução das desigualdades”, operando de maneira difusa nas esferas econômica, política e jurídica. Isso se torna evidente quando observamos territórios historicamente racializados, como comunidades quilombolas, ribeirinhas e populações periféricas, nas quais o acesso aos direitos fundamentais é sistematicamente mediado por processos históricos de exclusão e subalternização (Campêlo; Silva; Batista Júnior, 2022).

No contexto do Semiárido piauiense e de municípios como São João do Arraial, Uruçuí, Floriano e Alto Longá, a colonialidade do poder se manifesta não apenas na precariedade da infraestrutura material, mas também na exclusão digital e no acesso fragmentado à justiça e às políticas públicas (Campêlo; Silva; Batista Júnior, 2022). Como sintetizam os autores do livro sobre o Quilombo Mimbo, “a luta pelo reconhecimento territorial é central para a efetivação da cidadania [...] Contudo, não resolve totalmente as clivagens estruturais de acesso à justiça, serviços e políticas públicas” (*idem*, 2022). Essa afirmação evidencia que o simples reconhecimento formal da identidade étnico-racial não



superá as desigualdades operadas por um Estado cuja organização ainda é profundamente marcada pela colonialidade (Almeida, 2019).

Por fim, esse quadro revela que a interseccionalidade entre classe, raça, território e exclusão tecnológica conforma novas expressões da questão social no Brasil contemporâneo. As dificuldades enfrentadas pelos grupos socialmente marginalizados, sobretudo no que se refere à efetivação dos direitos sociais e de acesso à justiça, demonstram como as estruturas de dominação racial, econômica e territorial permanecem ativas, reproduzindo a lógica do “direito negado” (Almeida, 2019; Campôlo; Silva; Batista Júnior, 2022). Dessa forma, enfrentar essa realidade exige não apenas políticas compensatórias, mas uma ruptura efetiva com os dispositivos estruturantes do racismo, da colonialidade e da exclusão social.

O acesso à justiça, enquanto dimensão constitutiva dos direitos fundamentais e elemento estruturante da cidadania, não se resume à existência formal de normas ou à mera disponibilidade dos canais institucionais. Trata-se de um processo que pressupõe condições materiais, tecnológicas, educacionais e econômicas para que os sujeitos possam, de fato, exercer seus direitos. Na contemporaneidade, especialmente diante da aceleração dos processos de digitalização do Judiciário brasileiro, este desafio se torna ainda mais complexo. A justiça digital, que se apresenta como vetor de modernização e eficiência, carrega consigo o risco de se transformar em um novo mecanismo de exclusão para parcelas expressivas da população que não detêm os meios materiais ou o letramento digital necessários para transitar nas plataformas tecnológicas dos tribunais.

No caso das regiões historicamente marcadas por desigualdades socioeconômicas, como é o caso do estado do Piauí, as promessas de universalização do acesso à justiça colidem com obstáculos estruturais que não podem ser ignorados. A precariedade da infraestrutura tecnológica, a baixa qualidade da conectividade em áreas rurais, os baixos índices de escolarização e o limitado acesso a dispositivos digitais são fatores que, combinados, produzem barreiras sistêmicas à efetiva inclusão processual. Como alerta Carvalho e Guimarães (2024, p. 15), “as desigualdades sociais e econômicas retratadas nos indicadores socioeconômicos são reproduzidas nas desigualdades de acesso à justiça”,



o que revela que a transição digital, se não for acompanhada de políticas públicas robustas de inclusão, tende a aprofundar o fosso que separa o Estado dos seus cidadãos mais vulneráveis.

O relatório Justiça em Números 2024, do CNJ, oferece uma visão detalhada sobre o funcionamento do Poder Judiciário brasileiro, revelando tanto os avanços quanto as contradições e desigualdades que permeiam sua estrutura. No caso do Tribunal de Justiça do Estado do Piauí (TJPI), os dados expõem um panorama que combina progressos relevantes, especialmente no campo da inclusão digital e da representatividade racial, com desafios estruturais que ainda comprometem a efetividade do acesso à justiça, sobretudo nas regiões mais periféricas e socialmente vulneráveis.

Em termos de composição racial, o TJPI figura entre os tribunais com os maiores percentuais de magistrados(as) negros(as) do país. Este dado, que também se observa em outros tribunais do Norte e do Nordeste, como TJAP (Amapá), TRT20 (Sergipe) e TJBA (Bahia), representa um avanço expressivo na correção de distorções históricas e na promoção da diversidade dentro do Poder Judiciário. O contraste é evidente quando se observa os tribunais das regiões Sul e Sudeste, que apresentam os menores índices de representatividade negra, o que demonstra que os avanços na composição racial não estão uniformemente distribuídos no território nacional. No contexto do Piauí, esse dado não é apenas estatístico, mas simbólico: reflete, de forma concreta, esforços institucionais para tornar a magistratura mais plural, representativa e alinhada com a composição étnico-racial da sociedade piauiense.

No campo da inclusão digital, o TJPI também se destaca positivamente. O estado do Piauí conta com Pontos de Inclusão Digital (PID), que são espaços físicos destinados a garantir o acesso da população às ferramentas do Judiciário digital, como participação em audiências virtuais, consultas processuais e atendimento remoto via Balcão Virtual. Este dado adquire relevância especial quando comparado a unidades federativas como São Paulo e Alagoas, que, até abril de 2024, não possuíam nenhum PID ativo, segundo dados do CNJ. Isso revela que, embora seja um tribunal de menor porte e situado em uma região historicamente marcada por desigualdades socioeconômicas, o TJPI tem implementado



políticas de acesso digital mais consistentes do que tribunais de estados mais ricos e populosos.

Importante destacar que a instalação dos PID decorre de obrigação normatizada pela Resolução CNJ nº 508/2023, que determina que os Tribunais instalem, “na medida das suas disponibilidades, por meio de ações conjuntas com os demais ramos com jurisdição na localidade, Pontos de Inclusão Digital (PID) nas cidades, povoados, aldeias e distritos que não sejam sede de comarca ou de unidade física do Poder Judiciário, com o objetivo de promover o acesso aos vários ramos da Justiça” (art. 1º). A norma estabelece ainda que o PID deve ser um espaço que permita a realização de atos processuais, como depoimentos de partes e testemunhas, por videoconferência, além de atendimento via Balcão Virtual, podendo, inclusive, agregar outros serviços públicos voltados à cidadania.

A Resolução classifica os PIDs em cinco níveis, de acordo com a abrangência dos serviços prestados, indo desde o Nível 0, com atendimento de apenas um ramo do Judiciário, até o Nível 4, que exige atendimento de pelo menos quatro ramos do Judiciário, além da integração com múltiplos órgãos públicos e da disponibilização de salas para perícias médicas e serviços de cidadania em parceria com entidades privadas e sociedade civil. Ademais, o CNJ definiu metas claras, estipulando que, até 31 de dezembro de 2025, os PIDs devem ser implantados prioritariamente em municípios e localidades que não sejam sede de comarca, estejam a pelo menos 40 quilômetros da sede de qualquer comarca e possuam até 50 mil habitantes (art. 3º, §1º, II). Portanto, a manutenção e expansão dos PIDs no estado do Piauí refletem não apenas uma política local de inclusão, mas o cumprimento de uma diretriz nacional vinculada à democratização do acesso à justiça, especialmente nas regiões mais isoladas e socialmente vulneráveis.

Além disso, o TJPI mantém um elevado grau de virtualização dos seus processos. Assim como a média da Justiça Estadual brasileira, o tribunal apresenta 99,4% dos casos novos tramitando em meio eletrônico, o que o insere plenamente na lógica da transformação digital do Judiciário. Ferramentas como o “Juízo 100% Digital”, que permite a tramitação integral de processos sem a necessidade de deslocamento físico das partes, e os Balcões Virtuais, que simulam o atendimento presencial por meio digital, fazem parte



do cotidiano da justiça piauiense. No entanto, o pleno aproveitamento dessas ferramentas depende diretamente das condições materiais dos cidadãos — acesso à internet, equipamentos e letramento digital —, o que ainda constitui uma barreira importante nas áreas rurais, nas periferias urbanas e em comunidades tradicionais do estado.

No que diz respeito à eficiência processual, os dados indicam que o TJPI enfrenta desafios semelhantes aos da média nacional. O tempo médio de tramitação dos processos no tribunal é de aproximadamente 4 anos e 5 meses para processos pendentes e 2 anos e 10 meses para processos baixados, refletindo os mesmos gargalos estruturais da Justiça Estadual em geral. As execuções fiscais continuam sendo um dos maiores entraves, contribuindo significativamente para a taxa de congestionamento do tribunal, fenômeno que não é exclusivo do Piauí, mas uma característica crônica do sistema judiciário brasileiro. Essa sobrecarga compromete não apenas a celeridade, mas também a percepção social da efetividade da justiça, especialmente para os grupos que mais dependem dela para assegurar seus direitos fundamentais.

Adicionalmente, a análise dos tipos de litigiosidade que predominam no estado do Piauí aponta para uma concentração de demandas nas áreas de direito previdenciário, execuções fiscais e relações de consumo. Isso reflete diretamente o perfil socioeconômico da população, composta majoritariamente por pessoas que buscam, no Judiciário, a garantia de direitos sociais básicos. Por outro lado, evidencia também uma justiça que opera, muitas vezes, sob a lógica da judicialização da pobreza, na qual cidadãos precisam recorrer ao sistema judicial para acessar ou assegurar direitos que, idealmente, deveriam ser garantidos diretamente pelas políticas públicas.

Em síntese, o panorama do TJPI, conforme revelado pelo Justiça em Números 2024, reflete um tribunal que, apesar dos avanços na virtualização dos processos e na promoção de maior representatividade racial, ainda se depara com desafios significativos relacionados à superação das desigualdades digitais e territoriais. A existência de PIDs é um passo relevante, mas ainda insuficiente frente às demandas de um território marcado por extensões rurais, precariedade de infraestrutura e populações dispersas. Assim, o desafio do TJPI, à semelhança do restante do Judiciário brasileiro, é avançar na



transformação digital sem perder de vista o compromisso com a equidade, a inclusão e a efetivação do acesso universal à justiça como direito humano fundamental.

As barreiras enfrentadas por populações piauienses para acessar a justiça digital não podem ser reduzidas a um simples déficit técnico ou à ausência de infraestrutura. Elas expressam, na verdade, aquilo que Aníbal Quijano (2005) denomina “colonialidade do poder”, uma lógica que, mesmo após o fim formal da colonização, segue estruturando o mundo a partir de hierarquias raciais, territoriais e epistêmicas. Segundo o autor, “a colonialidade do poder se sustenta na classificação social da população mundial com base na ideia de raça, uma construção mental que expressa a experiência da dominação colonial e que permeia as dimensões mais importantes do poder mundial, incluindo sua racionalidade específica, o eurocentrismo” (Quijano, 2005, p. 117).

Essa lógica não se limita à distribuição econômica ou ao controle dos corpos, mas também determina quem pode produzir saber, acessar informações e exercer poder. No contexto da justiça digital no Piauí, as limitações de conectividade, a ausência de letramento digital e a precariedade tecnológica não são meras insuficiências técnicas, mas manifestações contemporâneas da colonialidade. Como afirma Quijano (2005, p. 121), “a colonialidade implicou não só o controle da economia e do trabalho, mas também a colonização das perspectivas cognitivas, dos modos de produzir ou outorgar sentido aos resultados da experiência material ou intersubjetiva, do imaginário, do universo de relações intersubjetivas do mundo; em suma, da cultura”. Assim, o que se observa no cenário digital piauiense é a reprodução de um padrão histórico em que populações periféricas são sistematicamente alijadas dos circuitos legítimos de poder, conhecimento e participação.

Comunidades quilombolas como a do Mimbó (município de Amarante) e aldeias indígenas Jenipapo-Kanindé (região do Baixo Parnaíba) seguem praticamente invisíveis para os sistemas eletrônicos judiciais. Seus habitantes não recebem notificações eletrônicas, não acompanham seus processos e, frequentemente, têm seus direitos prescritos ou decididos à revelia, dada a ausência de meios para comparecimento virtual a audiências.



O reconhecimento formal do Quilombo Mimbó como comunidade remanescente de quilombo não foi suficiente para superar as barreiras estruturais que comprometem a efetivação dos direitos básicos. A comunidade enfrenta limitações severas no acesso à educação, saúde e transporte, o que impacta diretamente a construção da cidadania plena. No campo educacional, a precariedade é evidente: a escola local oferece ensino apenas até o 5º ano do Ensino Fundamental, o que obriga os estudantes a percorrerem diariamente 17 km até a cidade de Amarante (PI) para continuar seus estudos (Campêlo; Silva; Batista Júnior, 2022). Essa realidade restringe de maneira concreta o direito à educação e reproduz ciclos de desigualdade social, uma vez que o acesso à escolarização de qualidade se torna um privilégio condicionado à capacidade de deslocamento e enfrentamento das barreiras geográficas impostas ao território quilombola.

As limitações se estendem ao campo da saúde e dos serviços públicos. A comunidade dispõe de apenas um posto de saúde, que oferece atendimentos básicos e de baixa complexidade. Casos que demandam consultas especializadas, exames ou procedimentos de média e alta complexidade são encaminhados para Floriano ou Teresina, cidades distantes e de difícil acesso, sobretudo pela ausência de transporte público regular na comunidade (Campêlo; Silva; Batista Júnior, 2022, p. 36-37). Essa precarização no atendimento à saúde evidencia um déficit histórico na efetivação dos direitos sociais e na garantia do direito fundamental à saúde, além de refletir os efeitos da marginalização territorial, econômica e política a que populações quilombolas, como a do Mimbó, foram historicamente submetidas.

Além disso, a exclusão digital e informacional surge como uma barreira contemporânea que aprofunda a desigualdade de acesso aos direitos. A infraestrutura digital é extremamente limitada e insuficiente para garantir o acesso pleno aos sistemas públicos digitais, como “CadÚnico”, “INSS”, plataformas de justiça e benefícios sociais (Campêlo; Silva; Batista Júnior, 2022, p. 37). A luta pelo reconhecimento do território, embora central para assegurar alguns direitos, não foi suficiente para eliminar as clivagens estruturais que limitam o acesso à justiça e às políticas públicas. Essa vulnerabilidade se torna ainda mais evidente nos episódios de tentativa de invasão por



empresas interessadas nas terras da comunidade, o que reforça a urgência da regularização jurídica definitiva para proteção dos direitos coletivos (Campêlo; Silva; Batista Júnior, 2022). Mesmo com a mobilização bem-sucedida durante a pandemia de COVID-19, que garantiu a imunização total da comunidade, o registro de três óbitos em função da doença evidencia que os efeitos da exclusão social, da precarização dos serviços e da marginalização estrutural continuam impactando diretamente o exercício da cidadania no Quilombo Mimbó.

Um dos efeitos mais perversos da ausência de acesso digital é a invisibilidade jurídica sistemática, em que comunidades inteiras deixam de registrar crimes, não judicializam conflitos e não acessam programas de mediação, defensoria ou justiça restaurativa. O resultado é a naturalização de situações de injustiça e violência cotidiana, como conflitos agrários, agressões contra mulheres, ausência de acesso à educação indígena ou desassistência previdenciária.

Dante desse cenário, observa-se o fortalecimento de formas comunitárias de mediação informal de conflitos, que muitas vezes operam paralelamente às instituições estatais, seja como estratégia de resistência, seja como alternativa viável de acesso à justiça em contextos de ausência ou insuficiência do Estado. Nesse sentido, “a mediação comunitária proporciona às partes envolvidas a possibilidade e a capacidade conjunta de consensualmente solucionarem o conflito, sem qualquer interferência do Poder Judiciário” (Bustamante, 2017, p. 18). Essa prática se fundamenta na valorização da cultura local, dos saberes comunitários e das redes de solidariedade, funcionando como instrumento de reconstrução dos vínculos sociais e de fortalecimento da autonomia dos sujeitos. Conforme ressalta o Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, “a mediação comunitária consiste em uma técnica de transformação de conflitos, estruturada na facilitação do diálogo, na restauração das relações e na revalorização dos laços comunitários” (MP/RJ, 2012, p. 7). No entanto, embora promova a inclusão social e a autocomposição, essa mediação também expõe os limites da proteção formal do Estado, revelando como determinados territórios seguem operando à margem da efetividade dos



direitos fundamentais, em função das desigualdades históricas, econômicas e estruturais que atravessam essas comunidades (Bustamante, 2017).

O estudo de caso evidencia que, ao se digitalizar de forma universal e homogênea, o sistema de justiça no Brasil reproduz e atualiza padrões históricos de exclusão e colonialismo interno, desconsiderando a diversidade socioterritorial de seu próprio público-alvo. A ausência de políticas de conectividade pública, inclusão digital e presença territorial das instituições judiciais reafirma a lógica de um Estado distante e tecnocrático, cuja linguagem, agora digital, se torna ainda mais incompreensível e inacessível aos mais vulneráveis.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

As análises deste trabalho revelam que a digitalização da gestão pública no Brasil, embora apresentada como avanço civilizatório, não tem sido acompanhada por políticas eficazes de inclusão digital que enfrentem as desigualdades estruturais do país. A exclusão digital, longe de ser um problema técnico, reflete desigualdades históricas de classe, raça, território e educação. Dados do IBGE (2023), CETIC.br (2024) e Justiça em Números (2024) mostram que milhões de brasileiros seguem desconectados ou com acesso precário à internet, o que limita sua interação com os sistemas digitais do Estado, inclusive do Judiciário. O resultado é uma cidadania digital seletiva, em que o acesso a direitos depende não só da existência de políticas públicas, mas do domínio de tecnologias que grande parte da população não possui.

Na justiça, os efeitos são ainda mais graves. Apesar de mais de 90% dos processos tramitarem eletronicamente, a falta de infraestrutura e letramento digital em comunidades periféricas, rurais e tradicionais — como quilombolas e indígenas do Piauí — compromete o acesso universal à justiça. Embora iniciativas como os PIDs representem avanços, ainda são insuficientes diante das desigualdades territoriais e sociais do estado. Assim, a transformação digital da justiça, quando aplicada de forma homogênea, tende a aprofundar desigualdades em vez de promover a democratização.



As comunidades tradicionais do Piauí, como o Quilombo Mimbo, evidenciam que o reconhecimento formal de direitos não garante sua efetivação. Barreiras estruturais — como precariedade educacional, falta de transporte, fragilidade na saúde e exclusão digital — limitam o acesso à justiça. A invisibilidade nos sistemas eletrônicos judiciais e a dificuldade de participação em audiências virtuais refletem a colonialidade do poder (Quijano, 2005; Almeida, 2019). Nesses territórios, a cidadania segue fragmentada e o direito à justiça permanece uma promessa não cumprida.

Diante disso, a digitalização da gestão pública e do Judiciário exige uma política de inclusão digital que enfrente desigualdades econômicas, raciais, territoriais e educacionais. Mais que conectividade, é preciso garantir letramento digital, ampliar os PIDs e adotar metodologias sensíveis às realidades locais. Sem esse compromisso, a digitalização seguirá aprofundando desigualdades, transformando plataformas em barreiras invisíveis ao exercício pleno da cidadania.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Silvio Luiz de. *Racismo estrutural*. São Paulo: Pólen, 2019. (Coleção Feminismos Plurais).

ARENKT, Hannah. *A condição humana*. 10. ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2007.

BENEVIDES, Maria Victória de Mesquita. Cidadania e democracia. *Lua Nova*, n. 33, p. 5-16, ago. 1994. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0102-64451994000200002>. Acesso em: 02 jun. 2025.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. *Resolução nº 508*, de 21 de junho de 2023. Dispõe sobre a instalação dos Pontos de Inclusão Digital – PID no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências. Brasília, DF: CNJ, 2023. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/4647>. Acesso em: 02 jun. 2025.

BROWN, Wendy. *In the Ruins of Neoliberalism: The Rise of Antidemocratic Politics in the West*. Nova Iorque; Chichester: Columbia University Press, 2019.

BUSTAMANTE, Ana Paula. Conflitos e consensos: o papel da mediação comunitária na transformação da realidade social. *Revista do Ministério Público do Rio de Janeiro*, n. 64, p. 17-24, abr./jun. 2017.



CAMPÊLO, Jaerle Rodrigues; SILVA, Geovania Figueiredo da; BATISTA JÚNIOR, José Ribamar Lopes (orgs.). *Território Quilombola Mimbo: resistência, meio ambiente e cultura*. São Carlos: Pedro & João Editores, 2022. DOI: <https://doi.org/10.51795/9786526502587>.

CARVALHO, Marcilene Ibiapina Coelho de; GUIMARÃES, Jairo de Carvalho. Justiça e cidadania: a efetividade do acesso à justiça estadual do Piauí. *Sociedade em Debate (Pelotas)*, v. 30, n. 1, p. 1-19, jan./dez. 2024. DOI: <https://doi.org/10.47208/sd.v30i1.3308>.

CASTEL, Robert. *As metamorfoses da questão social: uma crônica do salário*. 7. ed. Petrópolis: Vozes, 1998.

CASTELLS, Manuel. *A sociedade em rede: do conhecimento à ação política*. Lisboa: Centro Cultural de Belém; Imprensa Nacional - Casa da Moeda, 2005. (Debates). ISBN não informado.

COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL (CGI.br). *Pesquisa sobre o uso das Tecnologias de Informação e Comunicação nos domicílios brasileiros: TIC Domicílios 2023*. São Paulo: Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR (NIC.br), 2024. Disponível em: <https://cetic.br/pt/pesquisa/domiciliros/>. Acesso em: 05 jun. 2025.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). *Justiça em Números 2024: ano-base 2023*. Brasília: CNJ, 2024. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br>. Acesso em: 6 jun. 2025.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). *Justiça em Números 2024*. Brasília: CNJ, 2024. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/justica-em-numeros/>. Acesso em: 08 jun. 2025.

DAGNINO, Evelina. Sociedade civil e espaços públicos no Brasil. In: DAGNINO, Evelina (org.). *Sociedade civil e espaços públicos no Brasil*. São Paulo: Paz e Terra, 2004.

DRAIBE, Sônia M. Estados de Bem-Estar Social e estratégias de desenvolvimento na América Latina: um novo desenvolvimentismo em gestação? *Sociologias*, Porto Alegre, ano 13, n. 27, p. 220-254, mai./ago. 2011.

ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA (ENAP). *Painel TIC Brasil: conectividade significativa no Brasil – Desigualdades e desafios para a transformação digital do Estado*. Brasília: ENAP, 2024. Disponível em: <https://www.enap.gov.br/paineis>. Acesso em: 08 jun. 2025.



FRASER, Nancy. Redistribuição, reconhecimento e a questão da justiça. *Cadernos de Campo*, São Paulo, n. 9, p. 101–128, 2002. Disponível em: <https://revistas.fflch.usp.br/cadernosdecampo/article/view/1225>. Acesso em: 20 mai. 2025.

GROSFOGUEL, Ramón. La descolonización del conocimiento: diálogo crítico entre la visión descolonial de Frantz Fanon y la sociología descolonial de Boaventura de Sousa Santos. *La manzana de la discordia*, [S. l.], v. 6, n. 2, p. 35–64, jul./dic. 2011. Disponível em: <https://somosjesuitas.com/archivo/component/sjdarchivo/?view=file&id=1016:la-descolonizacion-del-conocimiento-dialogo-critico-entre-la-vision-descolonial-de-frantz-fanon-y-la-sociologia-descolonial-de-boaventura-de-sousa-santos&catid=19>. Acesso em: 1 jun. 2025.

HABERMAS, Jürgen. *Direito e democracia: entre facticidade e validade*. Vol. I. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1997.

IBGE. INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. *PNAD Contínua*: Acesso à Internet e à televisão e posse de telefone móvel celular para uso pessoal 2023. Rio de Janeiro: IBGE, 2024. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br>. Acesso em: 6 jun. 2025.

IBGE. INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. *Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua: módulo Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) – uso da Internet e posse de telefone móvel celular*, 2023. Rio de Janeiro: IBGE, 2024. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/estatisticas/sociais/telefonia-e-internet.html>. Acesso em: 05 jun. 2025.

JOANGUETE, Celestino; TSANDZANA, Dércio. Cidadania digital: perspectivas e desafios. Maputo: [s.n.], 2023. Disponível em: [https://www.academia.edu/108897518/Cidadania\\_Digital\\_Digital\\_Citizenship\\_](https://www.academia.edu/108897518/Cidadania_Digital_Digital_Citizenship_)

LANDER, Edgardo (org.). *A colonialidade do saber: eurocentrismo e ciências sociais – perspectivas latino-americanas*. 2. ed. Buenos Aires: CLACSO, 2005. Disponível em: <https://biblioteca-repositorio.clacso.edu.ar>. Acesso em: 6 jun. 2025.

MARX, Karl. *Sobre a questão judaica*. Tradução de Rubens Enderle. São Paulo: Boitempo, 2011.

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO. *Mediação Comunitária: construção da cultura de paz e fortalecimento da cidadania*. Rio de Janeiro: MP/RJ, 2012.

OLIVEIRA, Dennis. *Racismo estrutural: uma perspectiva histórico-crítica*. São Paulo: Editora Dandara, 2021.



PASTORINI, Giovanni Alves. A reestruturação produtiva e os novos rostos da exclusão social. *Serviço Social & Sociedade*, São Paulo, n. 78, p. 91-110, 2004.

QUIJANO, Aníbal. Colonialidade do poder, eurocentrismo e América Latina. In: LANDER, Edgardo (org.). *A colonialidade do saber: eurocentrismo e ciências sociais – perspectivas latino-americanas*. Buenos Aires: CLACSO, 2005. p. 107-130. Disponível em: <https://bibliotecarepositorio.clacso.edu.ar/bitstream/CLACSO/10752/1/ColonialidadSaber.pdf>. Acesso em: 02 jun. 2025.

SIQUEIRA, Alessandra Cristina de Mendonça. O colonialismo digital como nova forma de imperialismo na sociedade em rede. *Revista do Mestrado em Direito da Universidade Federal de Sergipe*, v. 8, n. 1, p. 29-50, jan./jun. 2019. ISSN 2237-2040.

SILVA, Eliane da; FREITAS, Júnia Ramos de; LIMA, Sílvia Amélia B. de. As tecnologias da relação, informação e comunicação (TRIC) como ferramentas de inclusão social. *Ciência e Saúde Coletiva*, v. 23, n. 10, p. 3367-3376, 2018. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/csc/a/h9k9BNSVw5qdyY8dZzqRzLk>. Acesso em: 6 mai. 2025.

TAVARES, André Afonso; VIEIRA, Reginaldo de Souza. A exclusão digital e a cidadania participativa na sociedade em rede. *Revista Meritum*, Belo Horizonte, v. 15, n. 4, p. 283-299, 2020. DOI: <https://doi.org/10.46560/meritum.v15i4.8065>.

TELLES, Vera da Silva. A cidade e seus territórios: novas formas de segregação e inclusão social. *Revista Brasileira de Ciências Sociais*, v. 21, n. 60, p. 45-56, jun. 2006.

YAMASHITA, Suzana Saori. *INSS Digital: a experiência dos idosos e o Benefício de Prestação Continuada – BPC*. 2024. 118 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Administração Pública) – Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas, Fundação Getúlio Vargas, Rio de Janeiro, 2024.