

GOVERNO DIGITAL E ESTRATIFICAÇÃO SOCIAL: UMA ANÁLISE CRÍTICA DA DIGITALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS SOB A ÓTICA DA EXCLUSÃO

DIGITAL GOVERNMENT AND SOCIAL STRATIFICATION: A CRITICAL ANALYSIS OF PUBLIC SERVICE DIGITALIZATION THROUGH THE LENS OF THE DIGITAL DIVIDE

Matheus Figueiredo Esmeraldo¹
Universidade Estadual da Paraíba

Maria Fernanda Soares Cantalice²
Universidade Estadual da Paraíba

Vitória lasmin Cardoso da Silva³
Universidade Estadual da Paraíba

113

RESUMO

O avanço da transformação digital na administração pública brasileira, consolidado pela plataforma Gov.br, tem sido acompanhado por um discurso de eficiência e desburocratização. Contudo, essa transição ignora, por vezes, as assimetrias estruturais de acesso às Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) no país. O presente artigo analisa o fenômeno da estratificação social decorrente da digitalização dos serviços públicos, investigando como a exclusão digital atua como uma barreira à concretização da cidadania para populações em situação de vulnerabilidade. Partindo de uma abordagem crítico-analítica e bibliográfica, a pesquisa examina a transição do modelo de atendimento presencial para o *digital-first*, confrontando-o com os princípios da universalidade e da igualdade de acesso. Os resultados apontam que, na ausência de mecanismos inclusivos de letramento e infraestrutura, a digitalização estatal pode aprofundar abismos sociais, convertendo direitos fundamentais em serviços condicionados à competência tecnológica. Conclui-se pela necessidade de políticas de governança digital que transcendam a tecnocracia, garantindo que a inovação não se sobreponha à justiça social.

Palavras-chave: Governo Digital; Estratificação Social; Exclusão Digital; Cidadania; Gov.br.

ABSTRACT

The progress of digital transformation in the Brazilian public administration, consolidated through the Gov.br platform, has been accompanied by a discourse of efficiency and debureaucratization. However, this transition often overlooks the structural asymmetries in access to Information and Communication Technologies (ICTs) within the country. This article analyzes the phenomenon of social stratification

¹ Mestre em Ciência Política pela UFCG. Pós graduação em Direito Administrativo e Direito e Processo do Trabalho. Graduado em Direito pela UEPB.

² Graduanda em Direito pela Universidade Estadual da Paraíba (UEPB), com experiência prática na Defensoria Pública do Estado da Paraíba e no Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba; monitora da disciplina de Direito Penal e extensionista do Projeto de Extensão Esperança García.

³ Graduanda em Direito pela Universidade Estadual da Paraíba (UEPB), com atuação prática na Defensoria Pública do Estado da Paraíba e no Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba.

resulting from the digitalization of public services, investigating how the digital divide acts as a barrier to the realization of citizenship for vulnerable populations. Based on a critical-analytical and bibliographic approach, the research examines the transition from face-to-face service models to a "digital-first" strategy, confronting it with the principles of universality and equality of access. The findings suggest that, in the absence of inclusive literacy mechanisms and infrastructure, state digitalization may deepen social gaps, converting fundamental rights into services conditioned by technological competence. The study concludes that digital governance policies must transcend technocracy, ensuring that innovation does not override social justice.

Keywords: Digital Government; Social Stratification; Digital Divide; Citizenship; Gov.br.

INTRODUÇÃO

O processo de digitalização do Estado brasileiro não é um fenômeno isolado, mas antes o ápice de um projeto de reforma administrativa iniciado, em termos burocráticos, com o Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado de 1995. Nesse sentido, é na última década que essa transição ganha contornos de imperativo categórico, sobretudo impulsionada por marcos regulatórios como a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) e o Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014). Em que pese o fato de tais normas serem fundadas na premissa da transparência e da democratização do espaço virtual, elas estabeleceram as bases para uma infraestrutura pública que pressupõe a onipresença da conexão, deslocando o eixo do atendimento presencial para a mediação por telas sem que houvesse, contudo, uma contrapartida proporcional em infraestrutura de acesso universal.

Ademais, a consolidação desse paradigma ocorreu com a promulgação da Lei do Governo Digital (Lei nº 14.129/2021), que institucionalizou a Estratégia de Governo Digital como ferramenta de eficiência e redução de custos operacionais. Com efeito, esta legislação cristaliza a transição do modelo de guichê para o modelo de plataforma, onde a interoperabilidade de dados e a desburocratização são apresentadas como garantias de modernidade.

No entanto, a fundamentação teórica da era digital no setor público brasileiro frequentemente negligencia o fato de que a norma jurídica não opera em um vácuo social; pelo contrário, ignora que a digitalização forçada de direitos essenciais pode colidir com o princípio da vedação ao retrocesso social, precisamente quando o meio de acesso se torna, por si só, uma barreira intransponível.

Sob essa ótica, a exclusão no Brasil foi moldada, historicamente, pela posse da terra e pelo acesso à educação formal. Atualmente, essa estratificação se

reconfigura através da posse de dispositivos e do domínio de códigos digitais. Nesse panorama, a migração de serviços vitais para ecossistemas fechados de autenticação desconsidera a realidade de uma parcela significativa da população que reside em zonas de sombra tecnológica ou que dispõe apenas de acesso precário via pacotes de dados limitados.

Por conseguinte, a evolução legislativa que visa à modernidade acaba por institucionalizar uma nova forma de invisibilidade, na qual o cidadão desprovido de capital tecnológico é excluído da própria definição de público, o que acaba transformando o direito administrativo em um sistema de algoritmos de exclusão.

Diante desse cenário, este artigo propõe uma análise crítica sobre como a digitalização desenfreada dos serviços públicos, sob a égide de plataformas como o Gov.br, tem aprofundado as assimetrias socioeconômicas no Brasil. Para tanto, a investigação estrutura-se a partir de uma revisão bibliográfica e documental, buscando desvelar as camadas de exclusão contidas no design das interfaces governamentais e na governança algorítmica que as sustenta. Em última análise, o objetivo é compreender em que medida a eficiência métrica buscada pelo Estado contemporâneo tem sacrificado a equidade e a universalidade, as quais são pilares fundamentais da administração pública democrática.

Em suma, o problema central que emerge desta análise reside na tensão entre a obrigatoriedade do meio digital e a garantia do acesso universal aos direitos fundamentais.

Questiona-se, portanto, como conciliar a inevitável evolução tecnológica da máquina estatal com a proteção das populações hipervulneráveis que se encontram à margem da rede. Por fim, esta problemática abre espaço para a discussão de soluções que transcendam a mera conectividade física, apontando para a necessidade de desenhos institucionais inclusivos e para o papel proativo de órgãos de defesa, como a Defensoria Pública, na mediação de uma cidadania que seja, de fato, para todos e não apenas para os digitalmente aptos.

1.A PLATAFORMA GOV.BR E A GOVERNANÇA ALGORÍTMICA EFICIÊNCIA MÉTRICA E OPACIDADE INSTITUCIONAL

A consolidação da plataforma Gov.br, institucionalizada pela Lei nº 14.129/2021, não representa apenas uma modernização técnica, visto que sinaliza a

transposição definitiva do Estado brasileiro para a lógica do Estado-Plataforma. Nesse novo paradigma, a interação entre o Poder Público e o cidadão deixa de ser mediada pela burocracia humana tradicional para ser estruturada por uma arquitetura de sistemas e pela governança algorítmica.

Sob o pretexto da eficiência, o Estado passa a operar como uma interface única de autenticação na qual o acesso a direitos fundamentais é condicionado a fluxos de dados automatizados. Entretanto, a automação da desigualdade ocorre precisamente quando sistemas tecnológicos são desenhados para gerir populações vulneráveis sob a métrica da eficiência fria, transformando ferramentas de gestão em mecanismos de "confinamento digital" que barram o acesso em vez de facilitá-lo.

Nesse contexto, a governança algorítmica exerce um poder de gatekeeping que reconfigura a relação de força entre o administrador e o administrado. Ao adotar algoritmos para a triagem de demandas, a plataforma Gov.br introduz uma opacidade inerente ao design, frequentemente apresentada sob o manto do "solucionismo tecnológico". Essa postura negligencia as raízes políticas e sociais dos problemas, buscando soluções meramente técnicas para dilemas estruturais. A exigência de níveis de confiabilidade prata ou ouro, baseados em reconhecimento facial ou integração bancária, estabelece uma hierarquia de acesso que privilegia o cidadão plenamente inserido na economia digital.

Todavia, os dados da pesquisa TIC Domicílios (2023) revelam a fragilidade dessa premissa: cerca de 29 milhões de brasileiros permanecem totalmente desconectados e, entre os mais pobres (classes D e E), 84% acessam a rede exclusivamente pelo celular via pacotes de dados limitados, o que torna a navegação em interfaces complexas uma barreira material intransponível.

Ademais, a transição para o modelo de plataforma impõe um severo desafio ao dever de motivação dos atos administrativos, uma vez que a decisão estatal é atomizada em processos de *back-end* ininteligíveis. Essa segregação algorítmica ignora o analfabetismo digital de uma parcela significativa da população que, embora conectada, não possui o letramento necessário para operar códigos e sistemas de autenticação sofisticados.

Por conseguinte, o design da plataforma deixa de ser um facilitador para institucionalizar uma nova forma de invisibilidade social, na qual o indivíduo é excluído da esfera pública pela incapacidade de ser "legível" pelos algoritmos do Estado. A

eficiência buscada pelo poder público acaba, portanto, por sacrificar a universalidade e a equidade, transformando o direito administrativo em um sistema de filtros que, ao priorizar o digitalmente apto, aprofunda as assimetrias socioeconômicas que deveriam combater.

2. O MARCO TEÓRICO DA EXCLUSÃO DIGITAL: ENTRE A HIPERVULNERABILIDADE E O CAPITAL TECNOLÓGICO

A exegese da exclusão digital no cenário brasileiro contemporâneo demanda o reconhecimento de que o acesso às tecnologias de informação e comunicação não constitui um fenômeno tecnicamente neutro, mas sim uma reiteração das assimetrias estruturais que historicamente submetem a população nacional.

Sob essa perspectiva analítica, o conceito de exclusão digital transcende a dicotomia simplista da posse de equipamentos, transmutando-se em uma análise multidimensional que abarca o acesso material, a estabilidade da conexão e, fundamentalmente, as competências cognitivas indispensáveis ao manejo instrumental dessas interfaces. Nesse sentido, a transposição ao campo da tecnologia permite interpretar a literacia digital como uma nova modalidade de capital cultural e social, sem o qual o indivíduo é relegado a uma condição de subalternidade funcional dentro da arquitetura política e burocrática da atualidade.

No contexto doméstico, a evidência empírica corrobora que essa barreira possui contornos nitidamente socioeconômicos, conforme atestam os indicadores consolidados pela Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua. Embora a expansão quantitativa do acesso à rede seja um dado estatístico inegável, a disparidade qualitativa revela-se alarmante, visto que, enquanto os estratos sociais de maior renda usufruem de uma multiplicidade de dispositivos com banda larga de alta velocidade, a parcela hipervulnerável da população permanece dependente exclusivamente de dispositivos móveis para a realização de interações complexas com o Estado.

Com efeito, estudos do Comitê Gestor da Internet no Brasil demonstram que o uso da rede mediante pacotes de dados limitados, fenômeno comumente associado às práticas de *zero rating*, confina o cidadão a um ecossistema digital segregado, o qual inviabiliza o acesso pleno a portais governamentais que demandam elevado tráfego de dados ou o processamento de documentos em formatos densos.

Por conseguinte, a exclusão digital deve ser compreendida sob a ótica da

estratificação horizontal, termo que designa situações nas quais a existência de acesso formal não anula o abismo de oportunidades gerado pela precariedade do uso. Para tanto, é imperativo destacar que a literacia digital, compreendida como a capacidade de decodificar e operar criticamente no ambiente virtual, erigiu-se como o novo divisor de águas da cidadania no século XXI.

Em virtude disso, a imposição de interfaces algorítmicas como via exclusiva para o exercício de direitos fundamentais desconsidera que uma fração considerável da população brasileira ainda enfrenta níveis de alfabetismo funcional que impedem a interpretação autônoma de comandos em telas, conforme evidenciado pelos diagnósticos do Indicador de Alfabetismo Funcional.

Em última análise, o marco teórico da exclusão digital revela que a modernização tecnológica, quando operada em descompasso com a realidade sociológica, atua como um mecanismo de interdição de direitos sob a máscara da eficiência. Desse modo, a transição para o governo digital, embora amparada por um discurso de desburocratização, corre o risco iminente de converter o direito administrativo em um sistema de privilégios censitários.

Isso ocorre porque, ao transladar a conexão para o status de pré-requisito ontológico para a existência civil, o Estado opera uma transferência de ônus indevida, exigindo que o cidadão proveja a infraestrutura necessária para o acesso ao serviço público. Assim, consolida-se uma cidadania de segunda classe, definida pela invisibilidade daqueles que permanecem à margem da rede mundial de computadores, onde a ausência de bits se traduz na aniquilação do próprio direito à dignidade.

3. A ATUAÇÃO DA DEFENSORIA PÚBLICA NA REDEFINIÇÃO DO ACESSO À JUSTIÇA FRENTE À BARREIRA DA HIPERVULNERABILIDADE DIGITAL

3.1 A vulnerabilidade digital como obstáculo ao acesso à justiça

A vulnerabilidade é intensamente evidenciada se fazendo presente nos mais diversos espaços presentes na sociedade, tornando-se multidimensional. Em sua definição genérica, não se trata de fraqueza, mas sim de uma exposição a riscos, onde se encontra dificuldade ou incapacidade de adaptar-se ou recuperar-se desses.

Sob uma ótica filosófica, a vulnerabilidade é uma condição inerente ao ser

humano como componente de um corpo social, necessitando de suporte social e proteção (Butler, 2015, p. 20).

Dito isso, compreende-se que estar englobado por esse fenômeno, é saber que quanto mais ele faz alcance, mais se experimenta segregação e menos se vive com dignidade e participação em comunidade. Desta forma, gradativamente a vulnerabilidade se infiltra em áreas, transformando, portanto, a vulnerabilidade política, vulnerabilidade econômica e a vulnerabilidade digital (Blondel, 2015, 37).

Como supracitado a vulnerabilidade se faz presente no meio digital. Dito isso, adentrar ao assunto da vulnerabilidade digital hodiernamente vai muito além de olhar para falhas de sistema. Trata-se de um problema que articula tecnologia e questões sociais. Conforme observa Castells, vivemos em uma “sociedade em rede”, na qual a exclusão digital se configura como um importante fator de risco social, pois indivíduos que não possuem acesso a uma educação tecnológica adequada ou que não compreendem o funcionamento do ambiente virtual tornam-se significativamente mais suscetíveis a fraudes, golpes e invasões de dados (Castells, 1999, p. 82).

As consequências dessa exposição são graves e afetam o dia a dia de forma real. Além do prejuízo financeiro com fraudes e sequestro de dados, há um impacto emocional profundo. A vítima sente sua intimidade invadida e sua dignidade ferida, visto que se depara com o despreparo para resolver o problema.

No nível coletivo, o uso indevido de dados pessoais pode até ferir a democracia por meio da desinformação. Diante dessa realidade de desproteção, especialmente para as parcelas mais humildes da população, surge o papel fundamental das instituições de justiça. É nesse ponto que a Defensoria Pública assume o protagonismo, atuando para garantir que o cidadão vulnerável não seja deixado à própria sorte diante desses abusos digitais.

4. O PAPEL INSTITUCIONAL A DEFENSORIA PÚBLICA NO CONTEXTO DIGITAL

A Defensoria Pública é uma instituição estatal prevista no art. 134 da Constituição Federal de 1988, concebida em um contexto histórico particularmente relevante: o período pós-ditatorial e de redemocratização do Brasil. Esse momento foi marcado pela ampliação dos direitos fundamentais e por uma crescente preocupação em assegurar o acesso à justiça a todos, especialmente às camadas mais vulneráveis da população. A Carta Magna em seu art. 134, *caput*, dispõe o seguinte:

Art. 134. A Defensoria Pública é instituição permanente, essencial à função

jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe, como expressão e instrumento do regime democrático, fundamentalmente, a orientação jurídica, a promoção dos direitos humanos e a defesa, em todos os graus, judicial e extrajudicial, dos direitos individuais e coletivos, de forma integral e gratuita, aos necessitados, na forma do inciso LXXIV do art. 5º desta Constituição Federal. (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 80, de 2014).

As transformações e os avanços tecnológicos são de extrema importância para o desenvolvimento humano em sentido amplo, inclusive no que se refere ao acesso à justiça. Entretanto, nem todos conseguem se beneficiar dessas inovações e é justamente esse público que se encontra sob a tutela da Defensoria Pública.

Nesse contexto, com a progressiva digitalização dos serviços públicos, o acesso à justiça e a direitos fundamentais passou a depender, em grande medida, do acesso à internet e da capacidade de utilização de plataformas estatais. Na prática, muitos cidadãos em situação de vulnerabilidade enfrentam dificuldades para acessar ferramentas como o Gov.br, realizar requerimentos administrativos junto ao INSS ou solicitar benefícios assistenciais, como o Benefício de Prestação Continuada, em razão da ausência de dispositivos adequados, conexão à internet ou conhecimento técnico mínimo.

Em matéria publicada pela Agência Brasil, no ano de 2015, apresenta-se a entrevista de Elzanira Machado, aposentada de 62 anos, que relata dificuldades ao utilizar o aplicativo “meu INSS”, reconhecendo que, nessas situações, necessita do auxílio de terceiros. Além disso, destaca a burocracia no acesso ao sistema, marcada pelo excesso de senhas e exigências específicas, o que dificulta ainda mais seu uso.

Diante desse cenário, a Defensoria Pública passa a exercer não apenas sua função tradicional de assistência jurídica, mas também uma função de mediação tecnológica, atuando como ponte entre o cidadão vulnerável e o Estado digitalizado.

Em 2022, a Defensoria Pública da União DPU e o INSS celebraram um Acordo de Cooperação Técnica com o objetivo de atenuar as barreiras de acesso enfrentadas pelos assistidos. Entre as ações previstas, destaca-se a possibilidade de realização, pelos órgãos administrativos da DPU, de requerimentos de serviços e benefícios do INSS de forma remota, em favor dos assistidos, bem como a formulação de pedidos de reabertura de processos administrativos indeferidos, especialmente nos casos de não cumprimento de exigências ou ausência de comparecimento.

I - em suas diversas unidades administrativas, realize, em favor de seus assistidos, requerimento de serviços e benefícios oferecidos pelo INSS por intermédio de canais remotos, na modalidade de atendimento à distância, conforme Plano de Trabalho. II - realize pedido de reabertura dos processos

administrativos nos quais houve indeferimento administrativo de benefícios assistências, postulados pelos seus assistidos, quando a negativa tiver como fundamento o não cumprimento de exigências ou não comparecimento, em caso de ficar evidenciado que houve problema de comunicação para cumprimento do ato; e III - encaminhar ao INSS, por canal específico a ser indicado no Plano de Trabalho, as demandas coletivas, salvo as que envolverem perecimento de direito, para análise prévia e busca de resolução extrajudicial por meio do Comitê de Análise Administrativa de Demandas Coletivas - CAADC, previamente ao ajuizamento de ações judiciais, buscando tratar o tema de modo estratégico, de modo a prevenir ou evitar o ajuizamento de ações civis públicas contra o Instituto. (DPU; INSS, 2022)

Além disso, a Defensoria Pública da União, na representação de pessoas afetadas pela exclusão digital, atua por meio da expedição de recomendações ao Estado e da formulação de requerimentos administrativos com o objetivo de ampliar o acesso a direitos por parte daqueles que se encontram em situação de vulnerabilidade. Conforme o Relatório de Atividades da Defensoria Nacional de Direitos Humanos (2022), o órgão promoveu ação voltada à adoção de medidas que assegurassem o acesso ao Registro Geral da Atividade Pesqueira por pescadores e pescadoras em situação de exclusão digital.

Outra iniciativa relevante, em reconhecimento à vulnerabilidade de indivíduos com dificuldades de acesso a plataformas digitais, foi o envio de ofício ao Ministério Público, solicitando a revisão do procedimento adotado pelo sistema consumidor.gov.br, especialmente no que se refere à exigência de autenticação por meio de níveis elevados de segurança, como contas do tipo prata ou ouro, a fim de facilitar o acesso desse público (DNDH, 2025).

Por fim, a Defensoria Pública da União desempenha atuação expressiva na proteção de segurados do INSS, sobretudo em situações que envolvem dificuldades de acesso a serviços digitais e irregularidades na concessão ou manutenção de benefícios. A partir de denúncias, a instituição apura casos de descontos indevidos, cobra providências do INSS e propõe aprimoramentos no sistema, como o aumento da transparência e a implementação de mecanismos de bloqueio mais eficazes. Ademais, participa de articulações interinstitucionais, propõe ações coletivas e promove a orientação da população acerca de seus direitos.

Na prática, a atuação da DPU se desenvolve em duas frentes complementares: de um lado, presta assistência direta ao cidadão, inclusive diante de obstáculos relacionados ao uso de plataformas digitais; de outro, busca enfrentar as falhas estruturais do sistema, com vistas a evitar a repetição dessas violações e ampliar, de forma efetiva, o acesso à justiça.

4. ANÁLISE CRÍTICA

Diante do cenário já delineado, impõe-se uma análise empírica que evidencie como a exclusão digital se materializa no cotidiano e impacta diretamente o exercício de direitos fundamentais.

De acordo com dados recentes do IBGE (2025), referentes ao ano de 2024, 10,9% da população brasileira com 10 anos ou mais, o que corresponde a cerca de 20,5 milhões de pessoas, não utilizam a internet. Entre os principais fatores apontados, destaca-se a falta de conhecimento, mencionada por 45,6% dos entrevistados, o equivalente a aproximadamente 9,3 milhões de indivíduos. Esse dado demonstra que a exclusão digital não se restringe à ausência de infraestrutura, mas envolve, sobretudo, uma limitação no uso das tecnologias, evidenciando a insuficiência de políticas públicas voltadas à promoção de uma inclusão digital efetiva (IBGE, 2025).

No mesmo sentido, relatório do Cetic.br (2024), com base em dados de 2023, revela a persistência de desigualdades estruturais no acesso à internet. Enquanto, nas áreas urbanas, cerca de 30% da população se encontra na pior faixa de conectividade, nas zonas rurais esse percentual atinge 54%, indicando que mais da metade dessa população enfrenta condições precárias de acesso. Tal disparidade evidencia que a expansão da conectividade no país ocorre de forma desigual, reproduzindo e aprofundando vulnerabilidades preexistentes (CETIC.BR, 2024).

Desse modo, embora a tecnologia digital seja concebida sob uma lógica de universalização, sua fruição concreta permanece limitada. A desigualdade não se expressa apenas na possibilidade de conexão, mas também na qualidade do acesso e na capacidade de interação com sistemas digitais cada vez mais complexos. Nesse contexto, o acesso formal à internet não se converte, necessariamente, em inclusão digital.

A problemática se agrava com a digitalização de serviços públicos essenciais. Procedimentos anteriormente realizados de forma presencial, com possibilidade de orientação e mediação humana, passaram a ser executados exclusivamente por meio de plataformas digitais, muitas vezes sem considerar as limitações dos usuários.

Um exemplo paradigmático é a prova de vida exigida pelo INSS. Antes realizada em agências bancárias, com o auxílio de funcionários, passou a depender

de reconhecimento facial por meio de aplicativo. Ocorre que, em casos de falha na validação, situação recorrente em dispositivos com baixa qualidade de câmera ou entre usuários com baixo letramento digital, não há alternativa eficaz de resolução, restando ao indivíduo a repetição do procedimento sem o devido suporte.

Essa dinâmica evidencia a existência de uma barreira tecnológica estrutural, na qual o próprio desenho do sistema atua como mecanismo de exclusão. Trata-se do fenômeno denominado exclusão por design, em que serviços públicos são desenvolvidos a partir de um usuário idealizado, plenamente conectado, dotado de dispositivos adequados e com domínio das ferramentas digitais, em descompasso com a realidade de parcelas significativas da população.

Assim, a digitalização, longe de promover a universalização do acesso, pode operar como um filtro silencioso, restringindo o exercício de direitos justamente daqueles que mais dependem da atuação estatal. A eficiência administrativa, nesse contexto, revela-se seletiva, beneficiando indivíduos já inseridos no ambiente digital, ao passo que marginaliza aqueles que permanecem à margem desse processo.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.

A análise empreendida ao longo deste artigo permite afirmar que a digitalização dos serviços públicos no Brasil, longe de representar um avanço linear rumo à eficiência e à universalização do acesso, tem operado como vetor de reconfiguração das desigualdades sociais. A promessa de modernização, alicerçada em marcos normativos e em uma racionalidade tecnocrática orientada por métricas de desempenho, revela-se ambivalente ao produzir, simultaneamente, inclusão funcional para alguns e exclusão estrutural para outros.

Em resposta à problemática proposta, verifica-se que a conciliação entre a evolução tecnológica do Estado e a garantia de acesso universal aos direitos fundamentais não pode ser alcançada por meio da mera expansão da infraestrutura digital. A exclusão observada não decorre apenas da ausência de conectividade, mas da incorporação acrítica de modelos de governança digital que pressupõem um usuário idealizado, dotado de capital tecnológico, letramento digital e condições materiais adequadas. Nesse sentido, a obrigatoriedade do meio digital, quando desvinculada de políticas compensatórias efetivas, converte-se em mecanismo de restrição de direitos, tensionando diretamente o princípio da vedação ao retrocesso

social.

A hipótese central deste estudo, portanto, se confirma: a digitalização, tal como implementada, não apenas reproduz, mas aprofunda a estratificação social, ao deslocar o critério de inclusão cidadã para o domínio de competências e recursos tecnológicos. O que se observa é a consolidação de uma cidadania condicionada, na qual o acesso a direitos fundamentais passa a depender da capacidade de interação com ecossistemas digitais complexos e, muitas vezes, excludentes por design.

Diante desse quadro, impõe-se a necessidade de reorientação do paradigma de governo digital, de modo a compatibilizá-lo com os fundamentos do Estado Democrático de Direito. Isso implica reconhecer que a eficiência administrativa não pode ser perseguida em detrimento da equidade, exigindo a adoção de estratégias que incorporem, desde a concepção dos sistemas, princípios de acessibilidade, usabilidade e inclusão. A manutenção de canais presenciais, a simplificação dos níveis de autenticação, a ampliação de políticas de letramento digital e o fortalecimento de mecanismos institucionais de mediação constituem medidas indispensáveis para mitigar os efeitos excludentes da digitalização.

Nesse contexto, destaca-se o papel da Defensoria Pública como agente de correção dessas assimetrias, não apenas na prestação de assistência jurídica individual, mas na atuação estrutural voltada à garantia de acesso a direitos em um ambiente digitalizado. Sua atuação evidencia que o acesso à justiça, na contemporaneidade, ultrapassa a dimensão formal e passa a abranger também a superação de barreiras tecnológicas impostas pelo próprio Estado.

Por fim, conclui-se que a construção de um governo digital verdadeiramente democrático exige a superação do solucionismo tecnológico e a adoção de uma abordagem centrada no cidadão real, em sua diversidade e em suas limitações concretas. A tecnologia, nesse sentido, deve ser compreendida como instrumento de inclusão e não como critério de pertencimento. Caso contrário, corre-se o risco de consolidar um modelo de administração pública que, sob o pretexto da inovação, institucionaliza novas formas de exclusão e compromete a própria legitimidade do Estado perante aqueles que mais dependem de sua atuação.

REFERÊNCIAS

ABBOUD, Georges; NUNES, Dierle; CAMPOS, Ricardo (org.). *Direito Digital e*

Inteligência Artificial: fundamentos e perspectivas. 2. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2024.

BLONDEL, Marion. *Vulnerabilidade e Direitos Fundamentais*. São Paulo: Editora Acadêmica, 2015.

BRASIL. [Constituição (1988)]. *Constituição da República Federativa do Brasil de 1988*. Brasília, DF: Presidência da República, [2026]. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>. Acesso em: 24 mar. 2026.

BRASIL. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Brasília, DF: Presidência da República, [2011]. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm>. Acesso em: 24 mar. 2026.

BRASIL. Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014. Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil. Brasília, DF: Presidência da República, [2014]. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/l12965.htm>. Acesso em: 24 mar. 2026.

BRASIL. Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021. Dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para a eficiência pública. Brasília, DF: Presidência da República, [2021]. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/l14129.htm>. Acesso em: 24 mar. 2026.

BUTLER, Judith. *Quadros de guerra: quando a vida é passível de luto?* Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2015.

CASTELLS, Manuel. *A sociedade em rede*. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

CETIC.BR. *Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação nos domicílios brasileiros: TIC Domicílios 2023*. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2024. Disponível em: <<https://cetic.br/pt/pesquisas/tic-domicilios/>>. Acesso em: 24 mar. 2026.

DEFENSORIA PÚBLICA DA UNIÃO. *Relatório de Atividades da Defensoria Nacional de Direitos Humanos (DNDH)*. Brasília: DPU, 2022.

DEFENSORIA PÚBLICA DA UNIÃO. *Relatório de Atividades da Defensoria Nacional de Direitos Humanos (DNDH)*. Brasília: DPU, 2025.

DEFENSORIA PÚBLICA DA UNIÃO; INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL. *Acordo de Cooperação Técnica nº 01/2022*. Brasília: DPU/INSS, 2022.

IBGE. *Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua (PNAD Contínua): Acesso à Internet e à televisão e posse de telefone móvel celular para uso pessoal*. Rio de Janeiro: IBGE, 2025.

INAF. *Relatório de Alfabetismo Funcional no Brasil*. São Paulo: Instituto Paulo Montenegro/Ação Educativa, 2023.

RAZÃO, Ana; MULHOLLAND, Caitlin (org.). *Inteligência Artificial e Direito: ética, regulação e responsabilidade*. 2. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2023.