

Acesso Negado? Inclusão digital e cidadania na era do governo digital

Access Denied? Digital Inclusion and Citizenship in the Era of Digital Government

¿Acceso Denegado? Inclusión digital y ciudadanía en la era del gobierno digital

GT01 - Ensino, pesquisa e extensão no Campo de Públicas

Nahuan Alaff Virgino Soares, Instituto Federal da Paraíba

Victor Hugo Cardoso Ferreira, Instituto Federal da Paraíba

RESUMO

O caso de ensino apresenta a experiência de um projeto de extensão desenvolvido em parceria entre uma instituição de educação profissional e a administração pública de um município fictício do sertão da Paraíba, inspirado em situações reais relacionadas à transformação digital do Estado. A narrativa acompanha o professor Soares e sua equipe de estudantes do curso técnico em Administração ao investigarem as dificuldades enfrentadas pela população no uso de serviços públicos digitais, especialmente por meio da plataforma gov.br. Diante desse cenário, emerge um dilema para a equipe do projeto: priorizar a ampliação dos canais digitais ou fortalecer estratégias de apoio presencial para mediação do acesso aos serviços públicos. O caso tem como objetivo desenvolver nos estudantes a capacidade de analisar criticamente os desafios da digitalização do Estado, refletir sobre seus impactos sociais e propor estratégias de gestão pública voltadas à inclusão digital e ao acesso a direitos. Recomenda-se sua utilização em cursos técnicos e de ensino superior nas áreas de Administração e Administração Pública, especialmente em disciplinas como Gestão Pública, Políticas Públicas, Governo Digital, Processos e Sistemas Gerenciais e Gestão de Serviços Públicos.

Palavras-chave: Cidadania Digital; Inclusão Digital; Plataforma GOV.BR; Transformação Digital do Estado.

ABSTRACT

The teaching case presents the experience of an extension project developed in partnership between a professional education institution and the public administration of a fictional municipality in the hinterland of Paraíba, Brazil, inspired by real situations related to the digital transformation of the State. The narrative follows Professor Soares and his team of students from a technical program in Administration as they investigate the difficulties faced by citizens in accessing digital public services, particularly through the gov.br platform. In this context, a dilemma emerges for the project team: whether to prioritize the expansion of digital service channels or to strengthen in-person support strategies to mediate citizens' access to public services. The case aims to develop students' ability to critically analyze the challenges of state digitalization, reflect on its social impacts, and propose public management strategies aimed at promoting digital inclusion and access to rights. Its use is recommended in technical and higher education programs in the fields of Administration and Public Administration, especially in courses such as Public Management, Public Policy, Digital Government, Managerial Processes and Systems, and Public Service Management.

Keywords: Digital Citizenship; Digital Inclusion; GOV.BR Platform; State Digital Transformation

RESUMEN

El caso de enseñanza presenta la experiencia de un proyecto de extensión desarrollado en colaboración entre una institución de educación profesional y la administración pública de un municipio ficticio del sertón del estado de Paraíba, Brasil, inspirado en situaciones reales relacionadas con la transformación digital del Estado. La narrativa acompaña al profesor Soares y a su equipo de estudiantes del curso técnico en Administración mientras investigan las dificultades que enfrenta la población para acceder a los servicios públicos digitales, especialmente a través de la plataforma gov.br. En este contexto, surge un dilema para el equipo del proyecto: priorizar la ampliación de los canales digitales o fortalecer estrategias de apoyo presencial para mediar el acceso de los ciudadanos a los servicios públicos. El caso tiene como objetivo desarrollar en los estudiantes la capacidad de analizar críticamente los desafíos de la digitalización del Estado, reflexionar sobre sus impactos sociales y proponer estrategias de gestión pública orientadas a la inclusión digital y al acceso a derechos. Se recomienda su uso en programas de educación técnica y superior en las áreas de Administración y Administración Pública, especialmente en asignaturas como Gestión Pública, Políticas Públicas, Gobierno Digital, Procesos y Sistemas Gerenciales y Gestión de Servicios Públicos.

Palabras clave: Ciudadanía Digital; Inclusión Digital; Plataforma GOV.BR; Transformación Digital del Estado

1. Introdução

Em uma manhã de segunda-feira, março de 2026, na cidade de SonhoMeu, localizada no sertão da Paraíba, que possui aproximadamente 30.000 habitantes, segundo dados do IBGE (2022), o professor Soares se reunia com os alunos de sua equipe de extensão universitária: Maria, Dulce, Francisco e José. O grupo participa de um projeto desenvolvido em parceria com a Secretaria de Educação do município, voltado para apoiar iniciativas da administração pública local relacionadas ao acesso da população aos serviços governamentais. Naquela manhã, o encontro tinha um objetivo específico: discutir um dilema apresentado pela própria gestão municipal.

Durante uma reunião anterior com representantes da prefeitura, a Secretaria de Educação havia compartilhado uma preocupação crescente da administração municipal: os desafios enfrentados pela população no acesso aos serviços digitais do governo. Nos últimos anos, a prefeitura vinha ampliando a oferta de serviços por meio de plataformas digitais, buscando modernizar o atendimento e facilitar o acesso da população a informações e solicitações administrativas. No entanto, ao mesmo tempo em que o processo de digitalização avançava, surgiam relatos de dificuldades por parte de alguns cidadãos, especialmente entre aqueles com menor familiaridade com tecnologias digitais. Diante desse cenário, a administração municipal passou a enfrentar um dilema importante: qual canal deveria ser priorizado no atendimento ao cidadão, o digital ou o presencial?

2. Quando o digital encontra a realidade do cidadão

O professor Soares atua como professor substituto desde abril de 2025 em uma instituição de educação profissional, técnica e tecnológica localizada na cidade de Sonho Meu, no estado da Paraíba. Na instituição, leciona principalmente no curso técnico em Administração, ministrando a disciplina de Processos e Sistemas Gerenciais, além de outras disciplinas relacionadas à área administrativa. Como administrador de formação, dedica atenção especial às problemáticas vivenciadas pela administração pública, especialmente aquelas relacionadas à modernização da gestão e à melhoria dos serviços oferecidos à população.

Mesmo não residindo na cidade onde trabalha, deslocando-se para o município apenas para ministrar suas aulas, o professor Soares passa a observar algumas situações do cotidiano local que despertam seu interesse acadêmico. Entre essas questões, chama-lhe atenção o avanço crescente da digitalização e da oferta de serviços públicos digitais do governo federal, que passam a fazer parte do dia a dia dos cidadãos. Um dos principais exemplos desse processo é a plataforma gov.br, que se consolida como o portal único de acesso aos serviços públicos digitais do Governo Federal brasileiro.

A plataforma GOV.BR constitui um ambiente integrado de identificação e autenticação do cidadão, estruturando-se como um portal único de acesso aos serviços digitais governamentais (Brasil, 2019). Por meio da Conta gov.br, o usuário passa a dispor de um login único, composto por usuário e senha, que permite acessar diversos serviços digitais integrados, garantindo identificação individualizada e controle de acesso unificado. A proposta busca facilitar a relação entre cidadão e Estado, promovendo a convergência autoritativa e a federação dos processos de autenticação, além de assegurar níveis de segurança compatíveis com a natureza e a criticidade das informações envolvidas em cada serviço. Instituída no âmbito do processo de transformação digital do Estado brasileiro, a plataforma é criada pelo Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos em parceria com o Serviço Federal de Processamento de Dados (Serpro), tendo como marcos normativos o Decreto nº 8.936/2016, que estabelece diretrizes para a prestação de serviços públicos digitais (Plataforma de Cidadania Digital), e o Decreto nº 9.756/2019, que institui o portal único “gov.br” e disciplina a unificação dos canais digitais do Governo Federal.

Entre os diversos serviços disponíveis na plataforma estão, por exemplo, o acesso ao Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) para consultas e solicitações de benefícios previdenciários, a emissão de documentos e certidões, o acesso à Carteira de Trabalho Digital, serviços relacionados ao Sistema Único de Saúde (SUS), consulta a programas sociais, além de diversos serviços de órgãos federais que passam a ser oferecidos de forma digital. Esse conjunto de iniciativas faz parte da estratégia de transformação digital do Estado brasileiro, que busca ampliar a eficiência administrativa e facilitar o acesso da população aos serviços públicos. Entretanto, é durante uma conversa informal com alguns moradores da cidade, Paulo (25 anos) e Madalena (52 anos), que o professor Soares começa a perceber que esse processo de avanço das tecnologias digitais na prestação de serviços públicos também pode trazer desafios.

Professor Soares: Tenho observado que cada vez mais serviços do governo estão sendo feitos pela internet. Vocês já utilizaram a plataforma gov.br para acessar algum serviço público?

Paulo: Já tentei algumas vezes, professor. Eu até consigo mexer um pouco, mas mesmo assim tem coisas complicadas. Às vezes o sistema fica instável, e entrar no gov. acaba sendo uma das maiores dificuldades. As questões de autenticação e acesso acabam sendo cansativas e complicadas.

CASO DE ENSINO

Madalena: Para mim é ainda mais difícil. Esse negócio de sistema digital hoje em dia prejudica mais a população idosa. Só as pessoas mais novas conseguem ter acesso mais fácil. A gente que não cresceu com essas tecnologias tem muita dificuldade.

Professor Soares: Entendo. E vocês acham que o problema é só o sistema ou também falta orientação para as pessoas aprenderem a usar?

Paulo: Acho que falta ensinar também. Algo *online* poderia ser feito, um passo a passo, sabe? Isso iria ajudar várias pessoas. Mas também seria bom ter curso prático presencial. Muita gente aprende melhor vendo alguém explicar.

Madalena: Com certeza. Mudaria muito para melhor se tivesse quem nos ensinar. Para criar esses tipos de acesso primeiro tem que ensinar quem não sabe acessar. O público adulto e idoso não teve acesso aos recursos digitais na formação de base.

Professor Soares: Isso é um ponto importante. O acesso à cidadania digital não depende só da existência das plataformas. O processo de acesso à cidadania digital vai muito além da consciência de acesso, é preciso um trabalho formativo em direção ao letramento digital.

Paulo: Exatamente. Muita gente deixa de receber benefícios do governo porque não sabe utilizar os sites. Às vezes a pessoa até tem direito, mas não consegue acessar.

Madalena: E tem outra coisa: esses processos são muito complicados. O processo do INSS, por exemplo, é muito abstruso. Tem gente que nem sabe o que é um arquivo PDF, imagine ter que anexar documentos.

Professor Soares: Então vocês acham que simplificar os sistemas também seria importante?

Madalena: Muito. Gostaria que as coisas fossem mais simplificadas, sem tanta burocracia para preencher documentos.

Paulo: Modernizar é importante, professor. Mas ensinar, orientar e simplificar também é essencial. Um serviço público só é verdadeiramente público quando todos conseguem utilizá-lo.

Professor Soares: Concordo. Talvez iniciativas como oficinas e projetos de extensão das instituições de ensino pudessem ajudar. A criação de oficinas por meio de extensões pode auxiliar a sociedade no uso das ferramentas digitais do governo.

Madalena: Seria muito importante. Principalmente para pessoas mais idosas que nunca tiveram contato com essas tecnologias.

Paulo: Porque, no fim das contas, a dificuldade de acesso digital acaba impedindo o acesso a direitos civis.

Ao relatarem suas experiências com o uso de plataformas digitais do governo, os moradores demonstram algumas dificuldades relacionadas ao acesso, ao entendimento das ferramentas e ao receio de possíveis fraudes digitais. A partir desse diálogo, o professor passa a refletir sobre os impactos dessa política de digitalização dos serviços públicos, especialmente em contextos locais onde parte da população ainda enfrenta limitações no uso de tecnologias digitais.

3. Da inquietação à ação: o nascimento de um projeto de inclusão digital

A conversa com os cidadãos da comunidade permanece na mente do professor Soares. As falas de Paulo e Madalena revelam desafios reais enfrentados pela população no acesso aos serviços públicos digitais e despertam nele uma inquietação sobre como o instituto poderia contribuir para enfrentar esse problema.

Alguns dias depois, ao verificar as mensagens no grupo institucional de professores, Soares percebe que estão abertas as submissões para o Edital nº 01/2026 – Fluxo Contínuo: Projetos de Extensão. Ao lembrar das dificuldades relatadas pelos cidadãos, o professor não pensa duas vezes e decide submeter uma proposta de projeto de extensão intitulada “Inclusão Digital como Estratégia de Fortalecimento da Cidadania e dos Direitos Humanos no Município de Sonho Meu/PB”.

Para sua satisfação, o processo de avaliação ocorre rapidamente e, em pouco tempo, o projeto é aprovado. No mês de fevereiro do mesmo ano, a iniciativa já se encontra em fase de execução. Para compor a equipe, o professor convida os estudantes Maria, Dulce, Francisco e José, todos alunos do curso técnico em Administração e participantes de sua disciplina.

Entre os estudantes, Maria e Francisco são moradores da própria cidade de Sonho Meu, enquanto Dulce e José residem em municípios vizinhos, mas se deslocam diariamente para estudar. Logo na primeira reunião preliminar do projeto, o grupo demonstra grande identificação com o tema e começa a compartilhar experiências pessoais relacionadas ao uso de serviços públicos digitais.

José comenta que já utilizou plataformas digitais para realizar sua inscrição no ENEM, mesmo ainda como treineiro, e destaca como considera impressionante a forma como muitos serviços atualmente estão conectados e

CASO DE ENSINO

podem ser realizados sem enfrentar tantas burocracias presenciais. Dulce, no entanto, apresenta uma perspectiva diferente e chama a atenção para as desigualdades no acesso a essas tecnologias.

— “Seria ótimo se isso fosse assim para todo mundo. Mas não é bem assim”, responde.

Ela então conta a experiência vivida por sua avó. Sempre que precisa acessar informações relacionadas ao INSS, a idosa depende da ajuda de terceiros para navegar nas plataformas digitais. No ano anterior, ao precisar consultar um benefício, a avó pediu ajuda a uma vizinha e acabou fornecendo seus dados de acesso. Segundo Dulce, algum tempo depois a família descobriu que a vizinha havia continuado utilizando o login da idosa sem autorização.

— “Ela chegou a assinar um documento com assinatura digital, porque cadastrou o próprio celular como fator de autenticação da conta. A gente só percebeu quando fui ajudar minha avó e o telefone que aparecia para receber o código de verificação não era de nenhum familiar”, relata, preocupada.

A família precisou realizar diversas mudanças na conta para recuperar o controle do acesso. Mesmo assim, ainda permanece a incerteza sobre quais dados foram acessados ou como as informações foram utilizadas. O relato gera grande preocupação entre os participantes da reunião. Para o professor Soares, a situação evidencia que a digitalização dos serviços públicos, embora amplie possibilidades de acesso, também pode expor cidadãos a novos riscos quando não acompanhada por ações de orientação e capacitação digital.

Diante dessa realidade, o professor decide iniciar uma investigação mais sistemática sobre o tema. Como primeira etapa do projeto, a equipe realiza uma pesquisa com a população local, aplicando questionários *online* com pessoas adultas a partir de 18 anos e conduzindo entrevistas com pessoas idosas, com o objetivo de compreender como os serviços públicos digitais estão sendo utilizados e quais dificuldades são enfrentadas pelos cidadãos. Ao todo, 212 pessoas respondem ao questionário e 15 pessoas idosas participam das entrevistas.

Os resultados evidenciam que, embora a digitalização dos serviços públicos tenha ampliado as possibilidades de acesso a políticas públicas, ainda existem desafios significativos relacionados à inclusão digital, à usabilidade das plataformas e ao desenvolvimento de competências digitais na população.

A análise do perfil dos respondentes indica uma amostra predominantemente composta por jovens adultos, com elevado nível de escolaridade e amplo acesso à internet, fatores que, em geral, favorecem maior familiaridade com tecnologias digitais. Mesmo nesse contexto relativamente favorável, os dados revelam que parte dos usuários ainda enfrenta dificuldades no uso de serviços públicos digitais, especialmente relacionadas à criação e gestão de senhas, à compreensão das informações nas plataformas e ao receio de cometer erros durante o processo de utilização. Esses resultados indicam que as barreiras enfrentadas pelos cidadãos não se restringem apenas ao acesso à internet, mas também envolvem aspectos cognitivos, informacionais e operacionais.

O estudo também evidencia que o uso de plataformas governamentais, especialmente a identidade digital gov.br, encontra-se amplamente disseminado entre os respondentes, com elevada taxa de conhecimento e adesão. Serviços relacionados a documentos digitais, educação, saúde e assinatura digital aparecem entre os mais utilizados, demonstrando que a digitalização de procedimentos administrativos tem produzido impactos concretos no cotidiano da população. Entretanto, a dependência de apoio de familiares e amigos para acessar determinados serviços revela que a autonomia digital ainda não está plenamente consolidada para todos os usuários. Outro aspecto relevante identificado na pesquisa refere-se à forte demanda social por iniciativas de orientação e capacitação digital. Com base nos resultados da pesquisa, permitiu identificar quatro categorias temáticas principais, que refletem desafios e demandas percebidas pelos cidadãos (acompanhe a tabela 1).

Tabela 1.

Categorias temáticas sobre cidadania digital e acesso a serviços públicos digitais

Categoria temática	Descrição da categoria
1. Necessidade de capacitação e letramento digital	Os respondentes destacam a necessidade de cursos, oficinas e orientações práticas que auxiliem a população a compreender melhor os procedimentos necessários para acessar serviços online, indicando que a falta de conhecimento técnico ainda representa uma barreira significativa para muitos usuários.
2. Inclusão digital de idosos e populações vulneráveis	As respostas indicam que pessoas idosas, ou com menor contato com ferramentas tecnológicas ao longo da vida, apresentam maior insegurança e dependência de terceiros para acessar serviços públicos online, o que pode limitar sua autonomia digital.
3. Dificuldades de usabilidade e complexidade dos sistemas digitais	Os participantes mencionam aspectos como excesso de burocracia, processos de autenticação complexos, dificuldades de navegação e compreensão das informações apresentadas nas interfaces digitais.

4. Importância da inclusão digital para garantir acesso a direitos	Os participantes destacam que, à medida que os serviços públicos se tornam cada vez mais digitais, a falta de habilidades tecnológicas pode impedir que parte da população tenha acesso a benefícios, políticas públicas e outros direitos fundamentais
--	---

Dessa forma, as respostas reforçam a necessidade de políticas e iniciativas voltadas à promoção da inclusão digital como estratégia para ampliar o acesso da população aos serviços governamentais. Enquanto, as entrevistas realizadas com pessoas idosas aprofundam essa discussão ao evidenciar que esse grupo utiliza tecnologias digitais de forma mais limitada e enfrenta dificuldades adicionais relacionadas ao medo de cometer erros, à dificuldade de compreensão das plataformas e ao receio de fraudes digitais. Nesse contexto, a família aparece como principal mediadora no acesso às tecnologias, o que demonstra a importância das redes sociais de apoio, mas também revela a ausência de estruturas institucionais mais consolidadas de orientação digital.

4. O dilema

Diante desse cenário, os dados coletados confirmaram a necessidade de uma intervenção prática que pudesse contribuir para enfrentar os desafios identificados. Com esse objetivo, a equipe do projeto agendou uma reunião com a Secretaria Municipal de Educação, que demonstrou interesse em atuar como parceira externa da iniciativa.

A reunião ocorreu em uma quinta-feira, na sede da secretaria, contando com a presença da secretária Verônica, do professor responsável pelo projeto e dos estudantes participantes. Na ocasião, a equipe apresentou os principais resultados da pesquisa e a intenção de colaborar com o tema. Durante a conversa, a secretária destacou que o problema é extremamente atual e que, inclusive, a Semana Pedagógica de 2025 da rede municipal teve como tema central a cidadania digital. Segundo ela, a discussão surgiu justamente porque muitos processos administrativos e educacionais passaram a ocorrer exclusivamente em ambiente digital, especialmente com o uso de plataformas governamentais, como o acesso à conta gov.br.

A secretária relatou que a secretaria enfrentou diversas dificuldades durante esse processo de transição digital. Em determinado momento, foi necessário deslocar um servidor específico apenas para auxiliar professores da rede municipal na criação de contas digitais e no acesso inicial às plataformas governamentais. Em suas palavras, a situação chamou sua atenção porque certas mudanças não podem ser negociadas localmente: “há processos que antes eram realizados manualmente ou presencialmente e que passaram a ser totalmente digitais, e isso vem de cima, do próprio Ministério da Educação. Quando essas demandas chegam aqui na ponta, somos nós que precisamos lidar com a operacionalização, muitas vezes sem estarmos preparados para isso”.

A gestora também destacou que, embora o acesso à internet não seja necessariamente o principal problema, algo que os dados da pesquisa também indicaram, ainda existe uma forte carência de suporte qualificado, recursos humanos, capacitação e infraestrutura de gestão para lidar com essas transformações. Além disso, em sua fala compartilha que o contexto local apresenta realidades distintas entre áreas urbanas e rurais, o que torna ainda mais complexa a implementação uniforme de soluções digitais.

Nesse contexto, emergiu um dilema estratégico importante: como equilibrar uma agenda nacional de digitalização e unificação dos serviços públicos com as limitações e desigualdades existentes nas comunidades locais? Por um lado, a expansão dos sistemas digitais traz vantagens como maior integração de informações, rapidez nos processos, redução de filas e padronização administrativa, além de permitir que cidadãos acessem serviços a qualquer hora e de qualquer lugar. No entanto, esse modelo também apresenta desafios, como dificuldades de uso por parte de pessoas com menor letramento digital, riscos de fraudes, instabilidades nos sistemas e a possibilidade de exclusão de grupos mais vulneráveis. Por outro lado, priorizar a manutenção de atendimentos presenciais pode garantir inclusão e acessibilidade, oferecendo suporte direto aos cidadãos e reduzindo barreiras de compreensão. Entretanto, esse formato pode gerar custos operacionais mais elevados para a administração pública, maior tempo de espera para os usuários e processos mais lentos quando comparados aos sistemas digitais.

Diante desse cenário, a secretária concluiu a reunião de forma bem-humorada, afirmando: “Então vou jogar essa bola para vocês”, sugerindo que a equipe refletisse sobre o caminho mais adequado para uma intervenção prática. O desafio colocado foi pensar em uma proposta capaz de lidar com esse dilema entre priorizar a digitalização dos serviços ou fortalecer formas de apoio presencial para mediação digital.

Assim, a equipe saiu da reunião com um dilema estratégico a ser debatido: qual caminho priorizar em sua proposta de intervenção? Essa decisão precisaria ser discutida e alinhada ao longo do final de semana, pois na segunda-feira seguinte estava agendada uma reunião com o coordenador de extensão do campus, na qual seria necessário apresentar um plano de ações estruturado e coerente com uma das possíveis direções estratégicas.

Apêndice A.

História em Quadrinhos da narrativa do caso



5. Notas de Ensino

5.1 Objetivos educacionais

Este caso de ensino é direcionado a estudantes do ensino técnico e do ensino superior, especialmente nos cursos das áreas de Administração, Administração Pública e Gestão Pública, podendo ser aplicado em disciplinas como Processos e Sistemas Gerenciais, Gestão Pública, Políticas Públicas, Gestão de Serviços Públicos, Governo Digital, Inovação na Administração Pública e Extensão e Desenvolvimento Territorial. O caso tem como objetivo, à luz da Taxonomia de Bloom, desenvolver nos estudantes a capacidade de analisar os desafios relacionados ao acesso da população aos serviços públicos digitais e às políticas de transformação digital do Estado (dimensão cognitiva), refletir criticamente sobre os impactos sociais da digitalização dos serviços públicos, especialmente em contextos marcados por desigualdades de acesso e de letramento digital (dimensão afetiva), e elaborar propostas de intervenção e estratégias de gestão pública capazes de promover inclusão digital e ampliar o acesso da população aos serviços governamentais (dimensão psicomotora).

5.2 Fontes e coleta de dados

A narrativa apresentada neste caso de ensino é baseada em uma situação real relacionada ao acesso da população a serviços públicos digitais. Para fins de preservação do anonimato, os nomes dos personagens, do município e das instituições envolvidas foram alterados, sem comprometer a essência do problema analisado e das evidências empíricas utilizadas na construção do caso.

A etapa quantitativa da pesquisa consistiu na aplicação de questionário estruturado online, elaborado por meio da ferramenta Google Forms. O instrumento foi organizado em seis blocos de questões: (i) perfil do(a) respondente; (ii) acesso à tecnologia e à internet; (iii) uso de serviços públicos digitais; (iv) dificuldades encontradas; (v) interesse em apoio e formação; e (vi) avaliação geral. Durante a coleta quantitativa, verificou-se baixa participação de pessoas idosas. Considerando que esse grupo é central na problemática da exclusão digital, realizou-se uma etapa qualitativa complementar, composta por 15 entrevistas semiestruturadas, conduzidas entre 05 e 18 de fevereiro de 2026, com moradores de Catolé do Rocha/PB e municípios vizinhos em um raio de até 30 km. Os entrevistados tinham idade entre 62 e 76 anos. As entrevistas foram realizadas presencialmente, com duração média entre 10 e 15 minutos, e os participantes foram selecionados por conveniência e proximidade com os pesquisadores.

Além dos dados obtidos nas etapas quantitativa e qualitativa, a composição da narrativa do caso também foi apoiada por registros produzidos ao longo do desenvolvimento de atividades acadêmicas e de extensão relacionadas ao tema. Foram utilizadas anotações pessoais dos pesquisadores, registros de campo vinculados a projeto de extensão, imagens, áudios e memórias de observação, que contribuíram para reconstruir a cronologia dos acontecimentos, as interações entre os atores envolvidos e o contexto social em que a situação se desenvolveu. Esses materiais foram empregados exclusivamente para enriquecer a descrição do caso e garantir maior fidelidade à dinâmica observada, auxiliando na organização temporal da narrativa e na caracterização do cenário analisado.

No processo de elaboração do caso, houve também apoio pontual de ferramentas de inteligência artificial, como o ChatGPT, utilizadas exclusivamente como recurso auxiliar de redação, revisão textual e geração de elementos gráficos. Destaca-se que a história em formato de quadrinhos foi concebida e desenhada manualmente pela autoria do caso. Posteriormente, na etapa de digitalização e inserção no documento, utilizou-se o ChatGPT apenas para gerar uma imagem digital inspirada no material original, com a finalidade de facilitar sua inclusão no arquivo final. O conteúdo narrativo, os dados empíricos e as interpretações analíticas permanecem de responsabilidade exclusiva dos autores.

5.3 Questões para discussão

1. Com base na narrativa apresentada no caso, quais são os principais desafios enfrentados pela população para acessar os serviços públicos digitais?
2. Considerando o avanço das políticas de digitalização dos serviços públicos, reflita criticamente sobre os possíveis impactos sociais desse processo para grupos mais vulneráveis, especialmente pessoas idosas e cidadãos com baixo nível de letramento digital. De que forma essas transformações podem ampliar ou reduzir desigualdades no acesso aos serviços públicos?

3. Considerando o contexto apresentado no caso, qual caminho estratégico a equipe do professor Soares deveria priorizar para a execução do projeto de extensão em parceria com a administração municipal, visando promover inclusão digital e ampliar o acesso da população aos serviços públicos digitais? Apresente e justifique sua proposta, indicando possíveis ações, públicos prioritários e formas de implementação.

5.4 Transformação Digital do Estado, Cidadania Digital e Inclusão no Acesso aos Serviços Públicos

A transformação digital do Estado tem ocupado posição central nas agendas contemporâneas de modernização administrativa, sendo frequentemente associada à ampliação da eficiência, da transparência e da qualidade dos serviços públicos. Entretanto, esse processo não deve ser compreendido apenas como uma inovação tecnológica, mas como uma transformação institucional, organizacional e política que altera as rotinas administrativas, os fluxos decisórios e as formas de interação entre governo e sociedade (Giraldo-Ramírez *et al.*, 2023; Oliveira, Gomes de Bem, & Valadares, 2025; Nesse contexto, a digitalização dos serviços públicos implica o desenvolvimento de novas capacidades estatais e a construção de arranjos institucionais capazes de sustentar processos de governança digital mais complexos (Giraldo-Ramírez *et al.*, 2023).

Assim, a expansão do governo digital está diretamente relacionada ao conceito de **cidadania digital**, entendido como a capacidade dos indivíduos de acessar, compreender e utilizar tecnologias digitais para exercer direitos, participar da vida pública e interagir com instituições governamentais. Haddad (2025) argumenta que a cidadania digital deve ser compreendida como um fenômeno multidimensional, que envolve simultaneamente **acesso às tecnologias, desenvolvimento de competências digitais, participação social e uso ético das plataformas digitais**. Segundo o autor, estudos empíricos evidenciam que o uso qualificado das tecnologias digitais apresenta correlação com o exercício de direitos sociais, civis e políticos, favorecendo processos de participação social e engajamento cidadão.

Entretanto, a digitalização dos serviços públicos também pode gerar efeitos ambíguos. Filgueiras (2025) questiona em que medida a digitalização do Estado contribui para o aprofundamento da democracia ou, ao contrário, pode produzir **novos déficits democráticos**, ou seja, a ausência de políticas estruturadas de cidadania digital e de inclusão tecnológica pode ampliar desigualdades no acesso a direitos, especialmente entre populações vulneráveis. Nesse sentido, a expansão de plataformas digitais governamentais sem estratégias paralelas de inclusão digital tende a reforçar barreiras já existentes relacionadas a renda, escolaridade, idade e acesso à infraestrutura tecnológica (Filgueiras, 2025).

Esses desafios tornam-se ainda mais evidentes quando se consideram os diferentes níveis de capacidade institucional existentes nos territórios. Menezes *et al.* (2024) argumentam que a cidadania digital não se consolida apenas com a disponibilização de serviços públicos em plataformas digitais, pois indispensável a implementação de **políticas públicas integradas de inclusão digital**, que incluam formação em habilidades tecnológicas, estratégias de alfabetização digital e apoio presencial mediado por agentes públicos para auxiliar cidadãos no uso dos serviços governamentais digitais. Segundo Menezes *et al.* (2024), a administração pública exerce papel estratégico na articulação entre tecnologia, direitos e participação cidadã, devendo adotar **modelos híbridos de atendimento**, combinando canais digitais e presenciais para garantir que a digitalização amplie, e não restrinja, o acesso aos direitos.

No contexto brasileiro, esse debate também está relacionado ao marco legal que orienta a digitalização dos serviços públicos e a promoção da cidadania digital. Destaca-se, nesse sentido, a **Lei nº 14.129/2021**, conhecida como **Lei do Governo Digital**, que estabelece princípios, regras e instrumentos para a digitalização dos serviços públicos e para a ampliação do acesso da população às plataformas governamentais. A legislação prevê, entre outros aspectos, a simplificação do acesso a serviços públicos digitais, a integração de bases de dados governamentais e a promoção da participação cidadã por meios digitais, reforçando a necessidade de políticas que considerem as diferentes realidades sociais e territoriais no processo de transformação digital do Estado.

Outro marco normativo relevante é a **Lei nº 13.709/2018**, que institui a **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)**, estabelecendo regras para o tratamento de dados pessoais por instituições públicas e privadas. De acordo com Giraldo-Ramírez *et al.* (2023), a governança de dados públicos, a proteção da privacidade e a transparência no uso de tecnologias digitais são elementos fundamentais para a consolidação de uma governança digital democrática, especialmente em contextos de crescente digitalização de serviços governamentais.

Além disso, a construção de políticas de governo digital em países federativos como o Brasil envolve desafios relacionados à coordenação entre diferentes níveis de governo. Crantschaninov e Marques (2025) destacam que a implementação de estratégias nacionais de transformação digital depende da articulação entre União, estados e municípios, bem como da criação de mecanismos de governança colaborativa capazes de promover cooperação institucional e adaptação às realidades territoriais. As autoras ressaltam que processos participativos e mecanismos

CASO DE ENSINO

de escuta institucional são fundamentais para garantir legitimidade democrática e aderência das políticas de governo digital às demandas locais (Crantschaninov & Marques, 2025).

Conforme argumenta Filgueiras (2025), quando políticas de digitalização não são acompanhadas por estratégias de inclusão digital e capacitação cidadã, existe o risco de que a transformação digital do Estado contribua para aprofundar desigualdades existentes no acesso a direitos. Dessa forma, a transformação digital do setor público apresenta potencial para fortalecer a administração pública e ampliar o acesso aos serviços governamentais, mas apenas quando articulada a políticas de **inclusão digital, desenvolvimento de competências tecnológicas e governança democrática das tecnologias** (Giraldo-Ramírez et al., 2023; Menezes *et al.*, 2024; Haddad, 2025). Esses elementos teóricos oferecem base analítica para a discussão do caso apresentado, permitindo que os estudantes examinem criticamente os desafios associados à digitalização dos serviços públicos e formulem propostas de intervenção voltadas à promoção da cidadania digital e à ampliação do acesso da população aos direitos.

5.5 Plano de aula

A Antes da aplicação do caso, recomenda-se que o/a docente inclua o método do caso no plano de ensino da disciplina e apresente brevemente aos estudantes suas características, destacando a análise de situações reais, a ausência de respostas únicas e a centralidade do debate e da tomada de decisão fundamentada. A narrativa do caso e as questões orientadoras devem ser disponibilizadas aos estudantes com até uma semana de antecedência, solicitando-se o envio prévio das respostas individuais dois ou três dias antes da aula. Essa etapa estimula a leitura crítica e a reflexão inicial sobre o problema apresentado. As notas de ensino são de uso exclusivo do/a docente e não devem ser compartilhadas com os estudantes, pois servem apenas como material de apoio para planejamento e condução da discussão.

Na aula, o/a docente retoma brevemente o contexto do caso e organiza os estudantes em grupos de discussão, que devem analisar o problema e propor soluções. Em seguida, ocorre uma plenária para apresentação e debate das propostas, mediada pelo/a docente. O encerramento deve sistematizar os principais pontos discutidos, evidenciando a complexidade do tema e as diferentes possibilidades de decisão.

A gestão do tempo da aula foi planejada para uma duração total de 120 minutos em formato presencial, organizada em etapas que favorecem a compreensão do caso, o debate em grupo e a reflexão coletiva. Nos primeiros momentos da aula (aproximadamente 25 minutos), o/a docente realiza a abertura e contextualização da atividade, apresentando os objetivos da aula, retomando brevemente o método do caso e relembrando o dilema central da narrativa, sem acrescentar novas informações. Em seguida, são formados os grupos de discussão, etapa que deve ocorrer de forma rápida e organizada, permitindo que os estudantes se preparem para a análise coletiva do problema apresentado (10 minutos)

A etapa central da aula corresponde ao debate em grupo e à construção da decisão, que juntos ocupam cerca de 40 minutos. Nesse período, os grupos analisam o problema, discutem alternativas e registram sua posição de forma sintética. Posteriormente, ocorre a plenária, com duração aproximada de 35 minutos, na qual cada grupo apresenta sua análise e participa do debate coletivo mediado pelo/a docente. Nos minutos finais da aula (cerca de 10 minutos), o/a docente realiza a sistematização da discussão, destacando os principais argumentos levantados, relacionando-os aos conceitos teóricos trabalhados na disciplina e reforçando os aprendizados centrais da atividade.

Para a aplicação presencial do caso, recomenda-se a utilização de recursos pedagógicos que favoreçam a participação ativa dos estudantes e a visualização dos principais elementos do problema analisado. Entre os materiais sugeridos estão quadro branco, pincéis e apagador para registro de conceitos e argumentos emergentes do debate; cartolinas, *post-its* e canetas coloridas para que os grupos organizem suas decisões; além de notebook e projetor multimídia para apresentação de trechos de vídeos, imagens ou dados relacionados ao tema da transformação digital e dos serviços públicos.

Como estratégia complementar de sensibilização, o/a docente pode utilizar trechos de produções audiovisuais que abordem a relação entre tecnologia, sociedade e desigualdades digitais, como o documentário O “Dilema das Redes Sociais”, que problematiza os impactos sociais das tecnologias digitais. A exibição de um pequeno trecho pode servir como ponto de partida para discutir como a expansão das tecnologias digitais também exige reflexão sobre acesso, uso e inclusão.

Para ampliar a imersão prática no tema do caso, recomenda-se a realização de uma atividade no laboratório de informática, simulando uma situação de uso de serviços públicos digitais. Nessa dinâmica, os estudantes podem explorar a plataforma gov.br, analisando as etapas necessárias para acessar serviços governamentais e refletindo sobre possíveis dificuldades enfrentadas por determinados grupos da população.

Referências Utilizadas e Recomendadas

Araújo, R. P. A., Penteado, C. L. C., & Santos, M. B. P. (2021). Participação política e laboratórios de inovação cidadã: Estudo dos CitiLab e MediaLab Prado na Espanha. *Cadernos Metrópole*, 23(52), 1193–1211. <https://doi.org/10.1590/2236-9996.2021-5215>

Brasil. (2018). *Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018*. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Presidência da República. https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/113709.htm

Brasil. (2021). *Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021*. Dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública. Presidência da República. https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/114129.htm

Crantschaninov, T. I., & Marques, C. S. G. (2025). Construção da Estratégia Nacional de Governo Digital: Participação social e federativa. *Cadernos Gestão Pública e Cidadania*, 30, e90817. <https://doi.org/10.12660/cgpc.v30.90817>

Filgueiras, F. (2025). Democracia, governo digital e institucionalidade pública no Brasil. *Cadernos Gestão Pública e Cidadania*, 30, e90823. <https://doi.org/10.12660/cgpc.v30.90823>

Giraldo-Ramírez, M. E., Ángel-Uribe, I. C., Rodríguez-Velásquez, M., & Sánchez-García, O. E. (2023). Ciudadanía con Sentido: Apropiación de TIC para la formación ciudadana. *Cadernos de Pesquisa*, 53, Artículo e09527. <https://doi.org/10.1590/198053149527>

Haddad, S. R. (2025). Cidadania digital e democracia: modelo de avaliação de iniciativas públicas de inclusão digital. *Cadernos Metrópole*, 27(63), e6368006. <https://doi.org/10.1590/2236-9996.2025-6368006-pt>

Menezes, L. A., Silva, R. M., & Costa, P. H. L. (2024). Cidadania digital, inclusão e acesso a serviços públicos: desafios para a administração pública contemporânea. *Revista de Administração Pública*, 58(2), 345–364. <https://doi.org/10.1590/0034-7612.2024.5802>

Oliveira, K. P., Gomes de Bem, A. A., & Valadares, J. L. (2025). Serviços públicos e tecnologias digitais: uma análise bibliométrica. *Cadernos Gestão Pública e Cidadania*, 30, e92152. Fundação Getulio Vargas – EAESP. <https://doi.org/10.12660/cgpc.v30.92152>