



**MESTRADO EM DIREITO, GOVERNANÇA E POLÍTICAS PÚBLICAS**

**LÍLIAM DOS SANTOS VASCONCELOS**

**INCLUSÃO DIGITAL E DIREITOS FUNDAMENTAIS: UMA REFLEXÃO SOBRE A  
PRESENÇA DIGITAL COMO VETOR DE INTEGRAÇÃO E TRANSFORMAÇÃO  
SOCIAL**

Salvador  
2023

**LÍLIAM DOS SANTOS VASCONCELOS**

**INCLUSÃO DIGITAL E DIREITOS FUNDAMENTAIS: UMA REFLEXÃO SOBRE A  
PRESENÇA DIGITAL COMO VETOR DE INTEGRAÇÃO E TRANSFORMAÇÃO  
SOCIAL**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Direito, Governança e Políticas Públicas (PMDGPP) da UNIFACS Universidade Salvador, como requisito parcial para a obtenção do grau de Mestre.

Orientador: Professor Dr. Vaner José do Prado.

Salvador  
2023

Ficha catalográfica elaborada pelo Sistema de Bibliotecas da UNIFACS - Universidade Salvador.

Vasconcelos, Líliam dos Santos

Inclusão digital e direitos fundamentais: uma reflexão sobre a presença digital como vetor de integração e transformação social. /Líliam dos Santos Vasconcelos. – Salvador: UNIFACS, 2023.

227 f.: il.

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Direito, Governança e Políticas Públicas (PMDGPP) da UNIFACS Universidade Salvador, como requisito parcial para a obtenção do grau de Mestre.

Orientador: Prof. Dr. Vaner José do Prado.

1. Direitos fundamentais. 2. Inclusão digital. 3. Transformação Social. 4. Inovação. I. Prado, Vaner José do, orient. II. Título.

CDD: 340

;

## TERMO DE APROVAÇÃO

LÍLIAM DOS SANTOS VASCONCELOS

INCLUSÃO DIGITAL E DIREITOS FUNDAMENTAIS: UMA REFLEXÃO SOBRE A  
PRESENÇA DIGITAL COMO VETOR DE INTEGRAÇÃO E TRANSFORMAÇÃO  
SOCIAL

Dissertação aprovada como requisito parcial para obtenção de título e grau de mestrado em Direito, Governança e Políticas Públicas – PPGDGPP – da Universidade Salvador – UNIFACS, pela seguinte banca examinadora:

Vaner José do Prado – Orientador \_\_\_\_\_  
Doutor em Desenvolvimento Regional e Urbano pela Universidade Salvador – UNIFACS  
Universidade Salvador – UNIFACS

Mônica Matos Ribeiro \_\_\_\_\_  
Doutora em Administração pela Universidade Federal da Bahia (UFBA)  
Universidade Salvador – UNIFACS

Lívia Silva Modesto \_\_\_\_\_  
Pós-doutora pela Universidade Portucalense, UPT, Portugal  
Universidade do Estado da Bahia (UNEB)

Salvador/BA, \_\_\_\_/\_\_\_\_/2023.

Dedico este trabalho a Pedro Vasconcelos e a Isabel Santos da Conceição. Meus amores eternos! Sem eles eu simplesmente não teria como estar aqui, vivendo, escrevendo e contando a minha história.

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço a Deus por ter me sustentado até aqui, por me permitir viver este momento e por ter colocado no meu caminho a pessoa com quem eu iria viver a outra grande parte da minha vida, Ederson Fabrício. Meu querido esposo, melhor amigo e fiel companheiro. Alguém que acredita em mim, que me incentivou a fazer esse mestrado e que teve a sensibilidade de me lembrar todos os dias sobre o meu potencial. Sou grata a você, Ederson! Por toda paciência em todos os aspectos, sobretudo por me ajudar a compreender que as minhas limitações não me definem, por apoiar os meus sonhos, viabilizando formas para que seja possível alcançá-los, bem como a realização dos nossos objetivos. Caminharemos juntos, Ederson. Sempre!

Agradeço às minhas tias, irmãs, Júlia, Marley e Nair. Sou grata por tudo! Por todo amor, acolhimento, pela compreensão das minhas ausências, pelas orações e por terem cuidado da nossa mãe enquanto eu trilhava o caminho que me trouxe até aqui. Amo vocês com toda minha alma! Aos meus padrinhos, Wilson e Nilzete, minha eterna gratidão por terem sido parceiros dos meus avós. A minha madrinha, por todos os ensinamentos, orações e por sempre acreditar em mim.

Agradeço ao meu orientador, Professor Dr. Vaner do Prado, pela confiança, respeito, credibilidade, cuidado e por toda colaboração possível durante essa trajetória árdua de trilhar caminhos tendo que pisar em solos tão oscilantes. Só uma alma muito bondosa como a sua aceitaria este desafio. Obrigada, professor, por acreditar em mim e me dar a oportunidade de concretizar as minhas ideias, por se disponibilizar a compreender os meus propósitos e me ajudar a encontrar os melhores meios para realizá-los.

Agradeço às Professoras Doutoras Mônica Ribeiro e Lívia Modesto, pois, como avaliadoras, me auxiliaram a enxergar com mais clareza as possibilidades e por me ajudarem a extrair de mim mesma as melhores formas para levar ao mundo, através deste trabalho, um pouco das minhas inquietações, ideias e mensagem.

Agradeço o apoio e companheirismo das amigas que a academia me presenteou e que levarei para a vida, Vanessa, Luciana e Kelma. E a minha irmã Leide Dias, por ter somado tanta força comigo.

*“Se a Constituição é utopia, nós somos utopistas, se a liberdade é sonho ou quimera, nós somos sonhadores, se o Direito é falácia, nós somos palradores ingênuos, se a verdade é demagogia, nós somos demagogos, se a justiça é devaneio, nós somos insensatos, se o contrato social é ficção e engodo, nós somos seus derradeiros abencerragens, se a separação de poderes é arcaísmo e velharia, nós somos os guardas desse museu.”*

Paulo Bonavides

## RESUMO

Este trabalho procurou analisar a relação entre inclusão digital e direitos fundamentais em um contexto em que as transformações digitais operaram durante um processo sindêmico de convergência de crises. A questão da pesquisa é: Quais os desafios que as pessoas precisaram enfrentar para acessar e integrar-se ao ambiente digital, para fins de se adaptar e resolver os problemas principais, decorrentes da crise sindêmica da COVID-19? Diante disso, objetivou-se analisar as formas de ressignificação e superação adotadas pelas pessoas para o enfrentamento da crise sindêmica da Covid-19, visando compreender quais as carências existentes em seus mundos para o cumprimento dos direitos fundamentais, no sentido de obter informações para subsidiar possíveis criações de políticas públicas de inclusão digital, a fim de atender as demandas da sociedade para um pós-Covid-19. A pesquisa possui natureza exploratória, alicerçada em coleta de dados, revisão bibliográfica e integrativa com abordagem qualitativa e quantitativa. A estratégia utilizada foi o estudo de caso, com técnica de análise léxica e de conteúdo. E o tratamento de dados foi realizado por meio do *software Iramuteq*. As categorias de análises foram a inclusão e exclusão digital, direitos fundamentais, políticas públicas, processo sindêmico, presença digital e sociedade. Os principais resultados extraídos das nuvens de palavras, análise de similitude e dendrograma apresentaram como grandes desafios aspectos inerentes à vulnerabilidade econômica, à necessidade de socialização e à adaptação aos novos mecanismos de interações sociais para fins de mitigar os problemas da falta ou diminuição de renda. Ainda demonstrou, nesse sentido, o não poder falar, não poder estar perto, o medo e a imprevisibilidade da subsistência e sobrevivência. As privações desafiaram as pessoas a buscar alternativas para resolver seus desafios, pois não puderam contar com a equidade e amparo, tendo que sobreviver ao vírus e à precarização da estrutura estatal que corroborou com suas dificuldades. As políticas públicas emergenciais demonstraram ter sido incompletas, pois não foram sistematizadas para responder com eficácia suas necessidades básicas, não foram suficientes e nem duraram o tempo razoável para mitigar os impactos das crises. Ações descoordenadas acentuaram desigualdades deixando as pessoas à mercê da própria sorte. Em meio ao caos e à insegurança, uma parte da população buscou mecanismos de ressignificação por meio das inovações tecnológicas presentes no mundo digital. Todavia, outros desafios surgiram, além da privação do “não falar” presencialmente, enfrentaram o desafio do “não falar” por inaptidão ao uso das ferramentas digitais, ou o “não falar” para aqueles excluídos digitalmente. Essa exclusão representa o cerceamento a direitos como o acesso à informação, liberdade de expressão, igualdade de oportunidades etc. Direitos que podiam ter sido instrumentalizados por meio de políticas de inclusão social digital, cuja ausência tem impactos diretos na dignidade da pessoa humana.

**Palavras-Chave:** Inclusão Social; direitos fundamentais; presença digital; transformação social; pós-covid-19.



## ABSTRACT

This work sought to analyze the relationship between digital inclusion and fundamental rights in a context in which digital transformations, which operated during a syndemic process of crisis convergence. The research question is what challenges did people have to face to access and integrate into the digital environment, in order to adapt and solve the main problems arising from the syndemic crisis of COVID-19? In view of this, the objective was to analyze the ways of reframing and overcoming adopted by people to face the syndemic crisis of Covid-19, aiming to understand what are the deficiencies existing in their worlds for the fulfillment of their fundamental rights, in the sense of obtaining information for subsidize possible creations of public policies for digital inclusion, to meet society's demands for a post-Covid-19. The research has an exploratory nature, based on data collection, bibliographical and integrative review with a qualitative and quantitative approach. The strategy used was the case study, the technique was lexical and content analysis and the data processing was carried out using the Iramuteq software. The analysis categories were digital inclusion and exclusion, fundamental rights, Public Policies, syndemic process, digital presence and society. The main results extracted from the word clouds, similarity analysis and dendrogram, presented as major challenges, aspects inherent to economic vulnerability, the need for socialization and adaptation to new mechanisms of social interactions in order to mitigate the problems of lack or decrease of income. It still demonstrated, in this sense, not being able to speak, not being able to be close, the fear and the unpredictability of subsistence and survival. Deprivations challenged people to seek alternatives to solve their challenges, as they could not count on equity and protection, having to survive the virus and the precariousness of the state structure that corroborated with their difficulties. Emergency public policies proved to be incomplete, as they were not systematized to effectively respond to their basic needs, were not sufficient and did not last a reasonable time to mitigate the impacts of crises. Uncoordinated actions accentuated inequalities leaving people at the mercy of their own fate. In the midst of chaos and insecurity, a part of the population sought mechanisms of resignification through technological innovations present in the digital world. However, other challenges arose, in addition to the deprivation of "not speaking" in person, they faced the challenge of "not speaking" due to inability to use digital tools, or "not speaking" for those digitally excluded. This exclusion represents the restriction of rights such as access to information, freedom of expression, equal opportunities, etc. Rights that could have been instrumentalized through digital social inclusion policies, whose absence has direct impacts on the dignity of the human person.

**Keywords:** Social inclusion; fundamental rights; digital presence; social transformation; post-covid-19.

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Internet no Mundo. ....	32
Figura 2– Resposta da ouvidoria da Anatel sobre cobertura 5G.....	37
Figura 3 – Dispositivos utilizados com maior frequência para acompanhamento de aulas ou atividades remotas, por classe .....	46
Figura 4 – Cidades Digitais no Brasil .....	120
Figura 5 – Percepção das pessoas sobre riscos de disponibilizar seus dados para o governo .....	122
Figura 6 – Crescimento no tráfego global de internet.....	147
Figura 7 – Percentual de usuários de internet que realizaram serviços públicos on-line .....	153
Figura 8 – Compras de produtos ou serviços pela internet .....	157
Figura 9 – Taxas <sup>1</sup> (%) e estimativas <sup>2</sup> (número de pessoas) de empreendedorismo segundo o estágio e potenciais empreendedores <sup>3</sup> - Brasil - 2019:2020.....	160
Figura 10 – Taxas <sup>1</sup> (em %) de empreendedorismo segundo o estágio do empreendimento (nascente, novo e estabelecido) - Brasil - 2002:2020.....	161
Figura 11 – Empreendedores Nascentes (NEA) – 2020. ....	162
Figura 12 – Verbetes extraídos dos relatos.....	181
Figura 13 – Análise de similitude dos verbetes extraídos dos relatos .....	185
Figura 14 – Dendograma dos verbetes extraídos dos relatos .....	190
Figura 15 – Verbetes extraídos dos formulários.....	193
Figura 16 – Uso de recursos tecnológicos durante isolamento social.....	194
Figura 17 – Uso da internet e redes sociais .....	196

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Cobertura 5G nas Capitais do Brasil .....	37
Quadro 2 – Características da exclusão social digital.....	40
Quadro 3 – Disciplina eletiva para a cidadania digital .....	58
Quadro 4 – Preceitos constitucionais e a inclusão social digital.....	91
Quadro 5 – Programa de estratégia brasileira para a transformação digital (E-Digital) ciclo 2022-2026. Prioridades .....	108
Quadro 6 – Eixo habilitador D - Educação e capacitação profissional .....	109
Quadro 7 – Ações estratégicas de educação e capacitação profissional.....	110
Quadro 8 – Eixo habilitador C – Confiança Digital .....	111
Quadro 9 – Ações estratégicas de confiança digital.....	111
Quadro 10 – Eixo de transformação digital da economia .....	113
Quadro 11– Ações estratégicas de transformação digital da Economia .....	114
Quadro 12 – Transformação Digital: cidadania e governo .....	115
Quadro 13 – Ações estratégicas de transformação digital: cidadania e governo. ....	116
Quadro 14 – Principais programas públicos de inclusão digital .....	118
Quadro 15 – Hábitos socioeconômicos motivados pela aceleração digital em meio ao processo sindêmico.....	150
Quadro 16 – Síntese da Construção Conceitual do Trabalho .....	172
Quadro 17 – Síntese da Legislação utilizada no Trabalho .....	173
Quadro 18 – Codificação e categorização de Corpus da pesquisa.....	180

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Distribuição das pessoas de 10 anos ou mais de idade, por regiões, segundo a situação do domicílio e a utilização da internet nos últimos três meses – quarto trimestre de 2017 .....	34
Tabela 2 – Pessoas de 10 anos ou mais de idade que não utilizaram a internet nos últimos três meses, por grandes regiões, segundo a situação do domicílio e o motivo de não terem utilizado a internet. Quarto trimestre de 2017 .....	35
Tabela 3 – Distribuição percentual das pessoas que afirmam conhecer pessoalmente, quem deixou ou iniciou um negócio devido a pandemia do coronavírus - Brasil – 2020 .....	164
Tabela 4 – Percentual e estimativa <sup>1</sup> da influência da pandemia no empreendedorismo potencial entre os não empreendedores - Brasil – 2020 .....	164

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ARTS	Artigos
CDC	Código De Defesa Do Consumidor
CETIC.BR	Centro Regional de Estudos Para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação
CGI.BR	Comitê Gestor da Internet do Brasil
COVID-19	Coronavirus Disease 2019
CRFB	Constituição da República Federativa do Brasil de 1988
CRFB	Constituição da República Federativa Do Brasil De 1988
DUDH	Declaração Universal de Direitos Humanos
E-DIGITAL	Estratégia Brasileira para a Transformação Digital
FGV	Fundação Getúlio Vargas
GD	Governo Digital
GPS	<i>Global positioning system</i>
IA	Inteligência Artificial
IBGE	Instituto Brasileiro de geografia e Estatística
IOT	Internet of Things (Internet das coisas)
IRAMUTEQ	Interface de <i>R Pour Les Analyses Multidimensionnelles de Textes et de Questionnaires</i>
LGPD	Lei Geral De Proteção De Dados LEI nº 13.709 de 2018;
MCI	Marco Civil Da Internet Lei nº 12.965 De 2014
NIC.BR	Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR
OMS	Organização Mundial da Saúde
PAE	Programa De Auxílio Emergencial
SARS-COV-2	Coronavirus
SEBRAE	Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas
SUS	Sistema Único de Saúde

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	<b>14</b>
<b>2 INCLUSÃO E EXCLUSÃO DIGITAL – UMA QUESTÃO DE DIGNIDADE</b> .....	<b>23</b>
2.1 CARACTERÍSTICAS DA EXCLUSÃO SOCIAL DIGITAL .....	30
2.2 IMPACTOS SOCIAIS PARA QUEM ESTÁ À MARGEM DA SOCIEDADE DIGITAL .....	41
2.3 DIREITO À EDUCAÇÃO DIGITAL PARA INCLUSÃO E EXERCÍCIO DA CIDADANIA.....	51
2.4 DIREITO FUNDAMENTAL À PROTEÇÃO DE DADOS E O PROBLEMA DA DISCRIMINAÇÃO ALGORÍTMICA COMO FORMA DE EXCLUSÃO SOCIAL .....	59
<b>3 DIREITOS FUNDAMENTAIS E POLÍTICAS PÚBLICAS</b> .....	<b>76</b>
3.1 DIREITOS FUNDAMENTAIS, PESSOAS E A DIGITALIZAÇÃO DO MUNDO ...	84
3.2 SOBRE POLÍTICAS PÚBLICAS PARA INCLUSÃO SOCIAL DIGITAL E A EFETIVAÇÃO DE DIREITOS FUNDAMENTAIS.....	94
3.3 POLÍTICAS E PROJETOS VOLTADOS PARA A INCLUSÃO SOCIAL DIGITAL NO BRASIL POR INICIATIVA DO GOVERNO FEDERAL.....	107
<b>4 A EMERGÊNCIA DA CRISE E A ACELERAÇÃO DA ERA DIGITAL EM MEIO AO PROCESSO SINDÊMICO</b> .....	<b>126</b>
4.1 A PRESENÇA DIGITAL E AS MUDANÇAS DA SOCIEDADE EM MEIO AO CONTEXTO SINDÊMICO .....	132
4.2 FUSÃO DAS REALIDADES DO MUNDO FÍSICO E VIRTUAL PARA ENFRENTAMENTO DOS EFEITOS DA SINDEMIA.....	141
4.3 NOVOS HÁBITOS RESULTANTES DA SOCIEDADE EM REDE .....	148
4.4 O PODER DAS IDENTIDADES COMO ESTEIO PARA A PRESENÇA DIGITAL NA SOCIEDADE EM REDE .....	166
<b>5 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS</b> .....	<b>172</b>
<b>6 RELATOS E NARRATIVAS DE INCLUSÃO E EXCLUSÃO DIGITAL PARA DEMANDAS SOCIAIS EM TEMPOS DE SINDEMIA</b> .....	<b>179</b>
6.1 A PRESENÇA DIGITAL COMO VETOR DE POTENCIALIZAÇÃO SOCIOECONÔMICA E RESSIGNIFICAÇÃO DA SUSTENTABILIDADE EM MEIO À CRISE .....	180
<b>7 CONCLUSÕES</b> .....	<b>203</b>
REFERÊNCIAS.....	212
ANEXO A - FOMULÁRIO DE PESQUISA DE CAMPO.....	223

## 1 INTRODUÇÃO

Inclusão digital e direitos fundamentais: Uma reflexão sobre a presença digital como vetor de integração e transformação social. Trata-se de uma proposta importante para se analisar as mudanças sociais decorrentes da última crise sanitária que colocou em risco a vida humana em nível global e sem precedentes, levando em conta os desdobramentos daquele estado de transmutações em que o ser humano se apegou à esperança da sobrevivência e à necessidade de ressurgência, se utilizando de ferramentas modernas, produtos da aceleração da era digital e que compõe um mundo paralelo de possibilidades que o oportunizou ressignificar os desafios daquele momento e a mitigação dos impactos da crise.

A crise sanitária foi decretada no dia 11 de março de 2020 pela Organização Mundial da Saúde (OMS), gerada pelo vírus SARS-CoV-2 que provocou uma doença infecciosa que passou a ser denominada de Coronavírus (COVID-19). Esse fato histórico marcou a humanidade, a vida e a memória de toda essa geração. Foram vidas ceifadas e famílias impactadas pela experiência dessa tragédia. O momento exigiu que a sociedade se adaptasse a novas formas de sobrevivência em caráter de urgência e isso reverberou efeitos em todo corpo social.

A sociedade teve que diminuir o ritmo e aprender outras maneiras de se comunicar, socializar, trabalhar, respirar, de viver, descobrindo no mundo digital uma utilidade que ultrapassou as pretensões de entretenimento. As ferramentas digitais passaram a representar um mecanismo de auxílio à saúde pública, pois permitiu que migrasse para o mundo digital em uma realidade paralela grande parte das atividades da vida cotidiana, permitindo às pessoas que seguissem a vida sem se expor ao contágio do vírus que se dava através do contato físico. Essa migração do ambiente físico para o ambiente digital só foi possível por meio da integração social viabilizada pela inclusão social digital. Uma nova sociedade surgiu, e com ela todos os direitos que a regulam.

Diante desse contexto, é possível estabelecer relações entre inclusão digital e os pressupostos de efetividade de direitos fundamentais, pensada a partir da perspectiva de que a expansão de presenças digitais por meio de plataformas virtuais

tenha funcionado como vetor de integração e transformação social durante o processo sindêmico da Covid-19.

Neste estudo, considera-se esse momento crítico para a humanidade como um processo sindêmico. A palavra sindemia é um termo usado para “sumarizar a ideia de epidemias sinérgicas” (BISPO JÚNIOR; SANTOS, 2021). A sinergia encontra-se na convergência de outras crises que agregaram a Covid-19 um potencial imensurável ao se estender para uma crise economia, bem como a outras crises que geraram grandes problemas sociais. “Sindemia é um conjunto de problemas de saúde intimamente interligados e que aumentam mutuamente, que afetam significativamente o estado geral de saúde de uma população no contexto de persistência de condições sociais adversas.” (BISPO JÚNIOR; SANTOS, 2021, p. 99).

O processo sindêmico resultou no retrocesso social para muitas famílias, pois a emergência sanitária e humanitária, a desestabilização social, a maximização de vulnerabilidades socioeconômicas acentuaram desigualdades sociais causadas por versões abrasivas de discriminações geradas por um sistema ineficiente estruturalmente, marcado pela escassez e insegurança. Segundo Garcia (2021, p. 40), a situação da pandemia revelou “mais de 50 milhões de pessoas pobres no país, que vivem à margem da sociedade e que nem se quer integrava as estatísticas até então”. O Estado Brasileiro durante a crise não teve estrutura para comportar os meios necessários para promover de forma equânime o ressarcimento das necessidades da população, sobretudo a mais carente.

Durante a sindemia, maximizou-se a precariedade e as mazelas da população mais vulnerável do País. “De acordo com projeções feitas pela Fundação Getúlio Vargas (FGV), divulgada em março de 2021, existiam no Brasil, entre agosto de 2020 e fevereiro de 2021, cerca de 17,7 milhões de pessoas que voltaram à pobreza, passando de 9,5 milhões (4,5% da população) para 27,2 milhões em fevereiro (12,8% da população)”<sup>1</sup>. A economia foi abalada, os preços dos alimentos e dos produtos essenciais esteve altíssimo, a taxa de desemprego durante a sindemia chegou a ser registrada pelo IBGE alcançando um contingente de 13,5 milhões de desempregados<sup>2</sup>,

---

<sup>1</sup> Fonte: IBRE/FGV. Informação disponível em: <https://cee.fiocruz.br/?q=a-pandemia-agravou-a-desigualdade-de-renda-e-a-pobreza-no-Brasil>. Acesso em: 04/08/2022

<sup>2</sup> Os dados são da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua (Pnad Contínua), divulgada pelo IBGE. Disponível em: <https://agenciaBrasil.ebc.com.br/radioagencia-nacional/economia/audio/2020-03/desemprego-atinge-123-milhoes-de-pessoas-taxa-do>. Acesso em: 04 ago. 2022.



o poder de compra das famílias das classes C, D e E diminuiu significativamente, expondo as mais variadas camadas das desigualdades sociais.

Assim, a sociedade em resposta a esse momento trágico, precisou utilizar-se de formas disruptivas para se reinventar e adaptar à realidade decorrente das mudanças súbitas promovidas pela crise sanitária, que se incorporou e evoluiu agregando-se a crises econômica e humanitária (sindêmica).

Para este trabalho formas disruptivas significam na visão de Castells (2021), Magalhães (2021) e Garcia (2021) a inovação no uso de ferramentas, meios e métodos não convencionais para atender as demandas que a sindemia suscitou. Compreende-se como disruptivas também, as mudanças ocasionadas pela “aceleração das transformações digitais” Garcia (2021), que seguiram promovendo as transmutações sociais e “quebrando paradigmas para mudar os padrões e modelos estabelecidos até então” Pavarina e Assaoka (2021, p. 189).

Modelos e novos padrões foram sustentados por transformações digitais ao servir como mecanismos para subsidiar formas novas de agir, evoluindo disruptivamente as maneiras de “pensar e trabalhar” Siebel (2021). Para o campo teórico, aquilo que era tratado como um elemento da modernidade como a tecnologia e a cidadania Giddens (1997), Bauman (2001) é catalisado para o campo da emergência. E aquilo que era considerado um espaço para descontrair e entreter, agora é chamado por Castells (2021) como sociedade em rede e era da informação, ideologia que já carregava todos os desafios inerente a essa discussão, mas que agora como uma versão da realidade precisa ser ampliada e abarcar o conceito de Di Felice (2020) de cidadania digital.

Entre os meses de outubro do ano de 2020 e maio do ano de 2021, exatamente durante a crise da Covid -19, foi registrada pela pesquisa TIC Domicílios 2020 (Edição COVID-19 - Metodologia Adaptada), promovida pelo Comitê Gestor da Internet do Brasil (CGI.br) e lançada pelo Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (Cetic.br), órgão pertencente ao Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR (NIC.br)<sup>3</sup>, a estatística de 152 milhões usuários fazendo uso da internet no país, isso significa o aumento equivalente a “uma proporção maior

---

<sup>3</sup> <https://www.cgi.br/noticia/releases/cresce-o-uso-de-internet-durante-a-pandemia-e-numero-de-usuarios-no-Brasil-chega-a-152-milhoes-e-o-que-aponta-pesquisa-do-cetic-br/> Acesso em: 30 jul. 2022

de domicílios com acesso à rede (83%) do que indivíduos usuários (81%). Na comparação com 2019, o aumento foi de 12 e de 7 pontos percentuais, respectivamente”<sup>4</sup>.

Embora haja esses números, este estudo visa informar acerca da existência de uma proporção grande de pessoas que nem se quer dispunha de meios para ser alcançados pela pesquisa TIC Domicílios 2020, exatamente pela inexistência de meios de acesso, já que a pesquisa foi realizada por telefone por causa das regras de distanciamento e normas sanitárias no período da coleta de dados, pois embora a oportunidade de acesso tenha aumentado durante a pandemia com a aceleração digital, a expansão desse acesso ficou concentrada no público da classe A e B.

Essa é uma questão relevante que requer o tipo de análise que este trabalho propõe. É a concentração de oportunidades, de acesso, de conexões e de direitos. Estas concentrações estão sempre sobre a população das classes A e B, embora tenha havido um ascensão nos acessos e nas presenças digitais das classes C D e E, durante o pico da Covid-19, e o Brasil figure entre os países mais conectados do mundo, isso não traduz o cenário interno a nível de igualdade e isonomia na distribuição desta oportunidade de integração ao mundo através da internet, pois o país apresenta uma incongruência significativa expressa nas desigualdades sociais e discriminações presentes na exclusão social digital que impacta a vida de muitos brasileiros, sobretudo aqueles que são preteridos por questões socioeconômicas, estruturais, geográficas e educacionais que caracterizam os tipos de exclusões digitais no Brasil.

A exclusão digital que acentua desigualdades, não está limitada ao acesso à internet, há outros fatores que configuram e caracterizam a construção desse conceito, “a dificuldade em operacionalizar algumas ferramentas, a insegurança em utilizar algumas outras ferramentas, a falta de interesse e até mesmo o desconhecimento acerca da utilidade da internet”<sup>5</sup> se agregam ao conjunto de barreiras que configuram a exclusão social digital.

---

<sup>4</sup> <https://www.cgi.br/noticia/releases/crece-o-uso-de-internet-durante-a-pandemia-e-numero-de-usuarios-no-Brasil-chega-a-152-milhoes-e-o-que-aponta-pesquisa-do-cetic-br/> Acesso em: 30 jul. 2022.

<sup>5</sup> <https://www.cgi.br/noticia/releases/crece-o-uso-de-internet-durante-a-pandemia-e-numero-de-usuarios-no-Brasil-chega-a-152-milhoes-e-o-que-aponta-pesquisa-do-cetic-br/> Acesso em: 30 jul. 2022.

Visto isso, é expressiva a relevância do problema da exclusão digital. No que tange ao engessamento socioeconômico e a privação de oportunidades igualitárias mediante à urgência da crise sindêmica, assim como no que diz respeito à perspectiva de futuro e de desenvolvimento social. Essa exclusão abarca pessoas vítimas das insuficiências dos meios que lhes poderiam ter sido viáveis, tais como a tecnologia utilizada por outros para o ressarcimento e resolução de demandas básicas para sobrevivência. Barbosa (2022)<sup>6</sup> pondera que “em 2020 houve uma aceleração do uso da rede entre parcelas mais vulneráveis da população”.

Apesar do maior alcance da Internet no Brasil, os indicadores apontam a persistência das desigualdades no acesso, com uma prevalência de usuários de classes mais altas, escolarizados e jovens. Ou seja, embora tenha havido significativa inserção da população das classes mais baixas no ambiente digital durante a sindemia, a prevalência da maior participação é de classes mais altas.

A exclusão carrega consigo toda a parcela da população sem acesso, sem oportunidade de ressignificar sua jornada por meio das inovações tecnológicas que oportunizam estabelecer suas presenças nesse universo compartilhado de oportunidades que é o ambiente digital. Foi nesse ambiente digital, por meio de suas presenças, que as pessoas, em meio ao isolamento social tendo suas liberdades limitadas, enxergaram como forma de ressignificar o caos da crise investir sua fé e esperança de dias melhores e sobrevivência na busca por conhecimento através da informação, na garantia de sua renda através o empreendedorismo e na socialização tão imprescindível para o ser humano através da comunicação.

Durante o processo sindêmico, o empreendedorismo no Brasil cresceu exponencialmente, “foram mais de 3,9 milhões de empreendedores que se formalizaram em busca de obter uma fonte de renda ou para realizar o sonho de serem donos da própria empresa. Esse número representa um incremento de 19,8% em relação a 2020, quando foram criados 3,3 milhões de CNPJ; e de 53,9% em relação a 2018, quando foram formalizados 2,5 milhões de micro e pequenas empresas”<sup>7</sup>. Muitos desses empreendimentos foram iniciados por mulheres.

---

<sup>6</sup> Fonte: <https://cetic.br/pt/pesquisa/domicilios/indicadores/> Acesso em: 29 jul. 2022

<sup>7</sup> Fonte: <https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/ma/noticias/Brasil-alcanca-recorde-de-novos-negocios-com-quase-4-milhoes-de-mpe,b7e02a013f80f710VgnVCM100000d701210aRCRD>. Acesso em: 05 ago. 2022

As mulheres se destacaram nesse contexto social de crises e ressignificações pois ressaíram como protagonistas nessa estatística de empreendedorismo durante a pandemia, perfazendo o índice da maioria dos empreendimentos nascentes durante a pandemia. Os estudos apontam que mesmo diante de todas as barreiras impostas pelas interseccionalidades que elas já lidam no seu dia a dia, como discriminações, violências e desigualdades envolvendo classe social, gênero, raça, etnia, machismo estrutural e preconceitos de toda natureza, elas conseguiram reunir forças para se reinventar e lutar pela subsistência de suas famílias, muitas com o apoio da família e muitas sozinhas. Por esse motivo, a experiência real do contexto pandêmico sob o ponto de vista das mulheres compõe um dos elementos essenciais desta pesquisa.

Muitos empreenderam por necessidade e outros por oportunidade. Perceberam, em meio ao caos, soluções, e fizeram disso uma oportunidade de ressurgência em meio à crise. E isso só foi possível porque tinham à sua disposição o acesso e a presença no ambiente digital, local em que criaram formas de negócios, bem como conseguiram manter aqueles que já existiam tanto no digital como no mundo físico.

Essas possibilidades apresentam o contraste entre ter e não ter a oportunidade de fazer parte desse rol de direitos de participação instrumentalizados pela inclusão digital. E é isso que a exclusão digital cerceia. A chance de usufruir dos direitos fundamentais como o da igualdade expresso nas oportunidades do mundo digital, de ter acesso à informação, a comunicação e ao conhecimento, de participar criticamente dos espaços políticos e ter respeitada sua liberdade de expressão, de ser tratado dentro da sociedade, quando for o caso, como desigual nas medidas das suas desigualdades, de modo que a isonomia e equidade lhe alcance e possa salvaguardar a garantia do exercer e fruir dos direitos cívicos e fundamentais, respeitando os direitos de sua dignidade, permitindo-os fazer parte e vivenciar a cidadania digital dentro dessa sociedade em rede que a modernidade criou.

Essa modalidade de inclusão social: a digital precisa, junto com outras inclusões, estar sistematizada fazendo parte da pauta das políticas públicas e dos modelos de governança que visem a efetivação de direitos, observando as particularidades da contemporaneidade, de uma sociedade que requer bases sólidas respaldadas em infraestruturas eficientes, em políticas eficazes, em educação inclusiva que agregue as necessidades de adaptação e capacitação para o exercício da cidadania na era digital, bem como a implementação de sistemas participativos e

democráticos que valorizem a participação da sociedade civil no processo de desenvolvimento do país.

Assim, diante desse cenário, projeta-se a questão da pesquisa: quais os desafios que as pessoas precisaram enfrentar para acessar e integrar-se ao ambiente digital, para fins de se adaptar e resolver os problemas principais, decorrentes da crise sindêmica da COVID-19?

Tal questão suscita o objetivo geral deste trabalho: analisar as formas de ressignificação e superação adotadas pelas pessoas para o enfrentamento do processo sindêmico da Covid-19, visando compreender quais as carências existentes em seus mundos para o cumprimento de seus direitos fundamentais, no sentido de obter informações para subsidiar possíveis criações de políticas públicas de inclusão digital, para atender as demandas da sociedade para um pós-Covid-19.

Com esse propósito, visa os objetivos específicos:

- a) Analisar aspectos sociais relativos à inclusão e exclusão digital que venham a incidir na seara da dignidade humana.
- b) Apresentar os pressupostos constitucionais de garantias de direitos fundamentais e a relação com políticas públicas para inclusão social digital.
- c) Identificar problemas pandêmicos e sindêmicos causados pela COVID-19, para a sociedade brasileira.
- d) Analisar os instrumentos de inovação que funcionaram como vetor de transformações na sociedade em meio à sindemia da Covid-19.

Mediante o exposto, justifica-se esta pesquisa pela importância de analisar dentro do contexto contemporâneo o momento diferente (sindêmico), a importância da inclusão digital e a relevância do problema da exclusão digital. Compreender como a inclusão digital serviu de auxílio para o enfrentamento dos desafios causados pela sindemia e como a exclusão digital afeta a sociedade ao preterir parcela da população da integração a uma nova sociedade onde grande parte das atividades essenciais migraram do ambiente físico para serem executadas no ambiente digital.

Para a sociedade, famílias e indivíduos justifica-se por ser esta pesquisa um instrumento de reclame através do debate, e requerimento através da exposição da relevância do problema, para fins de motivar para providências acerca dessa exclusão que representa limitação e cerceamento ao direito do exercício da cidadania quando o

estado, por sua vez, minimiza, normaliza e se obsta a promover de forma isonômica as ferramentas, o acesso e a educação integrativa, a inclusão digital.

Para a academia, justifica-se pela importância de poder responder as questões sociais, problemas e as dores da sociedade através da pesquisa, contribuindo através do estudo empírico para o arcabouço teórico científico que possa servir como fundamento para a tomada de decisão e instrumento para criação das soluções adequadas as demandas sociais em questão.

Assim este trabalho está delineado: introdução, a qual procurou contextualizar o tema e trazer a questão de pesquisa, os objetivos, a justificativa. Em seguida, o estudo foi organizado em mais seis capítulos: o segundo fala acerca da inclusão e exclusão digital como uma questão de dignidade, apresentando no contexto do estudo os elementos que representam a inclusão digital no momento sindêmico, como isso foi importante para a mitigação dos desafios da época, bem como se caracterizam os vetores que ensejam a exclusão social digital na realidade brasileira, como esse é um problema relevante para a sociedade e como os efeitos dessa exclusão afeta a dignidade das pessoas.

O terceiro capítulo versa a respeito de direitos fundamentais e políticas públicas, demonstrando a relação que há entre os pressupostos constitucionais que regem as relações sociais e os preceitos de garantias individuais e coletivas para as pessoas, suscitando a reflexão acerca de como é tratado o problema da exclusão social digital e como tem sido negligenciada a real importância da inclusão social digital para o contexto social em que se vive atualmente e, mediante esse escopo social, qual a função constitucional de uma política pública e com qual nível de importância tem se pensado as prioridades da sociedade diante das escolhas dos projetos e implementações dessas políticas.

O quarto capítulo retrata a emergência da crise e a aceleração da era digital em meio à pandemia, apresentando um panorama das mudanças sociais identificadas durante o processo sindêmico, como isso influenciou a vida das pessoas e como toda a mudança alterou a perspectiva de futuro diante das inovações tecnológicas e as novas demandas sociais.

O quinto capítulo apresenta a metodologia da pesquisa que se processou por meio da técnica da análise de conteúdo e análise lexical, produzindo *outputs* em

nuvens de palavras, análise de similitude e dendograma, processados pelo *software Iramuteq* e interpretados por meio de inferências.

O sexto capítulo retrata histórias de inclusão e exclusão digital para demandas sociais em tempos de pandemia. Esses relatos foram extraídos de entrevistas direcionadas ao público feminino presente no mundo digital, mulheres de faixa etária variada e de localidades diferentes do país e que utilizaram aquele espaço virtual e as ferramentas digitais durante o contexto pandêmico para fins de ressignificar seus desafios e superar a crise da Covid-19. Também foram extraídos dados de formulários, com perguntas abertas e fechadas, direcionadas para um público sem sedimentação de gênero, com o objetivo de entender a importância da inclusão digital no contexto de vida deles durante o pico da Covid-19 em meio ao processo pandêmico.

O sétimo conclui-se a pesquisa com as considerações finais.

## 2 INCLUSÃO E EXCLUSÃO DIGITAL – UMA QUESTÃO DE DIGNIDADE

A sociedade contemporânea vive uma realidade diferente em decorrência da diversidade e das mudanças oriundas de um contexto sindêmico causado pela pandemia da COVID-19, que fez acelerar a era do uso das tecnologias digitais. Desse cenário pode-se extrair uma perspectiva de sociabilidade ampliada, dada a visibilidade global de um mundo conectado, o que manifesta a relevância da importância da inclusão social digital. E como contraponto, o problema da exclusão digital como uma questão a ser debatida na seara jurídica por seus efeitos refletirem sobre aspectos de direitos fundamentais e da dignidade humana. Essas circunstâncias suscitam o diálogo sobre a inclusão e exclusão social digital como uma questão de dignidade.

A questão de inclusão e exclusão social não é um tema recente. Lopes e Fabris (2013) já discutiam sobre essa temática. Porém, a inclusão social digital surge como uma nova categoria, que pode ser caracterizada como um direito instrumental para acessar outros direitos, tais como os da igualdade, liberdade e segurança em suas diferentes formas.

Para podermos entender a inclusão, é interessante conhecer todo um mecanismo de normação (típico de uma sociedade disciplinar) e de normalização (típico de uma sociedade denominada por alguns como de seguridade, por outros de controle ou ainda de normalização), pois ambos constituem as práticas que determinam a inclusão no presente. (LOPES; FABRIS, 2013, p. 41).

Instrumentalizar o acesso a direitos tão importantes como a igualdade, a liberdade e segurança é um papel que deve ser desempenhado por um Estado democrático de direitos. Estar incluso requer saber sobre os mecanismos que viabilizam ou condicionam esse *status*, assim como saber o que significa estar excluído representa um direito, circunstância em que deve valer o livre arbítrio consubstanciado no conhecimento sobre os desdobramentos de ambas as situações, que sejam inclusão e exclusão social digital. Esses são pontos para “a luta contra a exclusão digital, visando, sobretudo, encontrar caminhos que diminuam seu impacto negativo sobre a distribuição de riqueza e oportunidades.” (SORJ ; GUEDES 2005, p.2).

Esse fenômeno da instrumentalização do digital pode ser visto durante o contexto sindêmico da COVID-19, um momento em que a sociedade precisou suportar os impactos da crise e muitas pessoas, aquelas incluídas social e digitalmente, conseguiram usar o mundo digital como instrumento, meio, para se reinventar e



ressignificar os desafios que experienciaram, permitindo que se afirme que a inclusão digital se trata de direito implícito e materialmente fundamental que concretiza outros direitos, promovendo a salvaguarda da dignidade humana.

No reino dos fins tudo tem ou bem um preço ou um bem uma dignidade. O que tem preço em seu lugar também se pode pôr outra coisa, enquanto equivalente; mas o que se eleva acima de todo o preço, não permitindo, por conseguinte, qualquer equivalente, tem uma dignidade. (KANT 1988, p. 265 apud SILVA, 2022, p. 98).<sup>8</sup>

Segundo Silva (2022), a ideia de dignidade em uma concepção absoluta kantiana está lastreada nos preceitos de moralidade e de humanidade. Assim, em se tratando dessa última acepção, ampara-se o direito a igualdade como um instrumento universal de efetividade dessa dignidade intrínseca à natureza humana e, portanto, se contrapondo a todas as formas de desigualdades e discriminações sociais, constituindo-se núcleo de direitos. Essa construção ideológica reitera a materialização da igualdade como basilar para o alicerce do direito a dignidade.

Na outra extremidade oposta à inclusão social digital tem-se a exclusão como circunstância que acarreta vários problemas sociais como discriminações e desigualdades, assunto que precisa ser ganhar pautas prioritárias de eleição, criação e implementação de políticas públicas como um problema social e político.

Para introduzir a discussão, intenta-se neste estudo expor vieses conceituais para os termos que segue, visando explicar a perspectiva do momento da sociedade, explorando-se o significado desses termos que contextualizam este trabalho.

Assim, “exclusão”, ato de exclui(-se)<sup>9</sup>, entende-se por impossibilitar que se faça parte, não permitir que se integre, separar, cercear. “Etimologicamente a palavra exclusão vem do latim *ex-clusio*, *-ōnis* que significa, “exclusão, ação de afastar, exceção, fim”, cujo infinitivo é *excludere*, “excluir”. Seus registros em língua portuguesa datam de 1550”( LOPES; FABRIS, 2013, p. 62).

Ao passo que “exclusão social” “trata-se de um termo polissêmico de difícil definição. [...] um processo dinâmico, multidimensional, por meio do qual se nega aos indivíduos, [...] pertencimentos sociais, o acesso a oportunidades e direitos que lhes

---

<sup>8</sup> KANT, Immanuel. **Fundamentação da Metafísica dos Costumes**. Paulo Quintela (trad.). Lisboa: Edições 70, Ltda, 2007.

<sup>9</sup> Fonte: <https://michaelis.uol.com.br/moderno-portugues/busca/portuguesBrasileiro/exclus%C3%A3o/>. Acesso em: 23 nov. 2022

permitam viver dignamente” (LIMA, 2020, p. 17). Seria como selecionar alguém ou um grupo para que não faça parte de algo, ou seja, discriminar, segregar, deixar de incluir, preferir a certas instancias, instituições, grupos, projetos ou qualquer meio coletivo que componham corpos sociais.

Exclusão digital “não é uma questão simplesmente tecnológica, já que tem suas raízes na desigualdade social” (BATISTA, 2014, p.46). Em se tratando de uma questão de desigualdade social, infere-se que essa exclusão consiste na desintegração de alguém do campo de alcance do mundo digital, que pode se dar pela impossibilidade por indisponibilidade de meios necessários que viabilize essa integração. Assim, a “Exclusão Social Digital”, constructo proposto por este trabalho com base nas disposições sociais contemporâneas, é “o cerceamento do direito de criação de pontos de contatos por meio da constituição de presença no mundo digital, que viabilize socialização e o exercício da cidadania para pessoas socialmente discriminadas”.

Outros autores, Sorj E GuedeS (2005), Marques (2014) já conceituam também a exclusão digital. Nesse sentido, (VIDAL ; MAIA, 2015, p. 20) afirma ser a “exclusão digital denunciada em todo o mundo como a forma mais moderna de violência e modalidade sutil de manutenção e ampliação das desigualdades. Tal exclusão não se dá apenas no interior das classes sociais de um país, mas também entre nações e continentes”.

A exclusão social digital se configura mediante a impossibilidade de o indivíduo exercer o livre arbítrio de ir e vir entre as dimensões do mundo físico e virtual, cerceando-lhe direitos de participar, pertencer, se expressar, se informar, educar-se e desenvolver-se dentro do corpo social contemporâneo e entre novas formas de ser cidadão. É ensejada por insuficiência de meios, tais como, ferramentas, estrutura tecnológica e educativa que promovam o acesso igualitário e seguro as plataformas digitais, incidindo na maximização de desigualdades que comprometem o exercício à cidadania e democracia.

O Artigo 19da Declaração Universal dos Direitos Humanos de 1948 dispõe que “Todo o indivíduo tem direito à liberdade de opinião e de expressão, o que implica o direito de não ser inquietado pelas suas opiniões e o de procurar, receber e difundir, sem consideração de fronteiras, informações e ideias por qualquer meio de

expressão”<sup>10</sup>. No mesmo sentido, na defesa das liberdades e igualdades, outros artigos, tais quais 1º, 7º, 18º, 19º, 20º, 22º, 25º, 26º e 29º (DUDH, 1948)<sup>11</sup>, versam sobre direitos universais que têm por fundamento proteger a dignidade. Dito isso, reitera-se que a inclusão social digital na condição de direito instrumental que viabiliza outros direitos, deve ocupar um espaço importante nos debates governamentais por constituir questão de dignidade.

O uso das tecnologias ganhou mais espaço para debate a partir do cenário sindêmico, dado a momentos impactantes da crise, em que grande parte da população só detinha como forma de contato as mídias digitais. Todavia, a era digital reverbera críticos problemas de desigualdades que subvertem a ideia de democratização promovida pela expansão e popularização das plataformas digitais.

As mídias digitais permitiram inúmeras formas de relacionamentos humanos, mas é possível questionar até que ponto essa interferência não foi negativa; a expansão do número de usuários não tem precedentes, mas a “barreira digital” entre conectados e desconectados continua; a “exclusão digital” é um problema de origens e consequências econômicas, políticas e sociais, embora formas de integração das mais variadas procurem diminuir esse impacto. (MARTINO, 2015, p.10).

A ausência da participação de parte da população neste mundo hiperconectado revela a inoportunidade de usufruir e compartilhar da experiência de cidadania vivida em um novo ambiente que possibilita versatilidade e a visibilidade global. A exclusão digital é atribuída várias nomenclaturas. Veja-se, pois,

O acesso e o uso desigual dos *new media* têm recebido diferentes rótulos: em português, os termos mais comuns são exclusão digital, apartheid digital, brecha digital, fissura digital ou fratura digital. Na literatura anglo-saxã, o termo empregado com maior regularidade, desde meados da década de 1990, é *digital divide*. O relatório *Falling through the net: defining the digital divide* (NATIONAL TELECOMMUNICATIONS..., 1999, p. 14, 21), elaborado pelo Departamento de Comércio dos Estados Unidos e publicado em 1998, é um dos documentos fundamentais da época. (MARQUES, 2014, p.98).

Trata-se de um problema que enseja outros e, que “o problema não se refere, somente, à condição individual de acesso [...], mas à falta de oportunidades básicas para que seja possível desfrutar de serviços oferecidos pelo Estado ou tomar parte nas consultas regularmente oferecidas em diferentes âmbitos de governo”

---

<sup>10</sup> Fonte *on-line*. Disponível em: <https://pensesus.fiocruz.br/direito-a-saude>. Acesso em: 25 nov. 2022

<sup>11</sup> Declaração Universal dos Direitos Humanos de 1948.

(MARQUES, 2014, p. 97). Sobre esse viés, reverberará fragilidades no que tange também a democracia.

O exercício da cidadania na esfera digital é produto da democracia, é ato político constituído pela publicização de opiniões públicas, mecanismo social de informação capaz de fazer-se conhecer aspectos da vida pública passíveis de criticidades, ciência sobre questões sociais, construções de representações e identidades com perfis e objetivos diferentes, tais como de reconhecimento de grupos e de formas de resistências (MARTINO, 2015).

A democracia é um aspecto importante entre a concepção de importância da inclusão digital e a relevância do problema da exclusão, visto que a ideia de política no âmbito das mídias digitais ganha o mesmo nível de relevância que no *offline*, o que muda é a “potencialidade” dos atos políticos no *on-line* e que repercutem no *offline*, no *on-line* o impacto é potencializado, cujo poder pode mobilizar e influenciar grandes massas.

A política nas/das mídias digitais e da internet mostram um campo em pleno desenvolvimento, no qual questões de poder presentes nos espaços *offline* se entrecruzam com as possibilidades de divulgação e visibilidade pública de questões, mas também de anonimato e vigilância de atividades. Não muito distantes das políticas no mundo concreto – mas com outras potencialidades. (MARTINO, 2015, p. 88).

A exclusão social digital, quando atinge a esfera pública causando abstenções dentro do ambiente coletivo do *on-line*, por impossibilitar maior participação popular dos acontecimentos sociais e conseqüentemente menor participação política, constitui um problema, pois a inclusão social digital acaba sendo o produto meio que tem por finalidade a cidadania e o exercício da participação social com poder de influenciar a revolução e a fúria das massas, o poder de requerimento e resistência, o que faz desse tipo de inclusão informacional, um instrumento de libertação, ou ao revés, de controle quando depende de atos e decisões políticas ligadas as relações de poder.

Tal dependência acarreta conseqüências proveniente do silenciamento. Trata-se de uma chave mestra para quem a detém e que está na ponta, nos locais de tomadas de decisões, conforme se verifica em “problemas a exemplo da apatia política ter como uma de suas causas as variadas formas de desigualdade diagnosticadas nas democracias modernas.” (PRZEWORSKI *et al.*, 1997; VERBA;

BRADY; SCHOLZMAN, 1995; BOBBIO, 2000; GILENS, 2000; PUTNAM, 2000 *apud* MARQUES, 2014, p. 96).

Acerca da relação entre inclusão social digital, exclusão e democracias afirmou (MARTINO, 2015, p. 86), veja-se,

De um lado, a desigualdade de acesso à internet, a chamada “exclusão digital”, é um problema trabalhado por diversos autores desde a liberação comercial da rede, ainda nos anos de 1990. O fato de existir uma rede mundial de computadores e informações não significa que todos tenham acesso a ela. Ao contrário, isso tem um custo – pelo menos um computador e uma conexão com a internet, algo longe de ser universal. A procura pela inclusão digital, isto é, a criação de mecanismos que permitam o aumento do número de pessoas com acesso à internet é um problema político na medida em que implica, entre outras coisas, a criação de políticas públicas que facilitam esse acesso.

A inclusão digital, conforme mencionou o autor, tem um custo. E a ausência de respostas estatais por meio de políticas públicas inclusivas nesse sentido corrobora a esse problema político. Há de ser levado em conta outras variáveis. Além de promover o acesso a ferramentas para o uso da internet, é preciso incluir na estrutura da política de inclusão programas de educação digital como requisito basilar à ação política. Esse programa educacional deverá ser composto por um método de nivelamento de competências, assim enfatiza (MARTINO, 2015, p. 87), quando alerta sobre outros problemas que surgem mesmo depois do acesso as redes.

[...] Ter acesso é apenas uma parte; saber usar a rede, encontrar informações e transformá-las em conhecimento também pode ser um fator de exclusão digital, e nem sempre relacionado a problemas econômicos, mas também a outros, como a faixa etária, por exemplo – algumas faixas etárias têm mais facilidades para lidar com os ambientes digitais do que outras.

A exclusão social digital, então, expõe e acentua outros problemas, além dos estruturais, sistemáticos e políticos, os econômicos e sociais no que tange a desigualdades que se cingem de modo a contemplar um misto de crises que em correlação com a crise sanitária da Covid-19 implica no contexto de sindemia.

Durante o contexto sindêmico, vivenciou-se o choque entre a necessidade e o grande número de pessoas que precisavam ter sido beneficiadas com o acesso ao mundo digital, mas a desestruturação e a inexpressiva empregabilidade de recursos neste sentido não permitiu, expondo uma crise estrutural e um desnivelamento de infraestrutura tecnológica no país, fato que asseverou os impactos da crise para aqueles que não puderam se beneficiar dos meios que estava sendo usado como forma de enfrentamento a crise econômica através de mecanismos que dependem de

acesso à internet para funcionar. Embora tenham sido acelerados os processos de utilização de ferramentas tecnológicas, em razão da quarentena, essa dinâmica não ajudou a população mais vulnerável do país, dada a desigualdade estrutural, geográfica, socioeconômica e de incapacidades preexistentes.

[...] O cenário socioeconômico brasileiro desigual impossibilita o acesso à conexão com internet de qualidade e aos dispositivos móveis, que suportam tecnologias e aplicativos recém-criados em todas as áreas, e, para esses grupos, o avanço não os beneficiou, e, ao contrário, reforçou a condição desigual, mantendo-os à margem e em situação de exclusão. (GARCIA, 2021, p. 62).

Além de Garcia (2021), para fins de complementação, outros autores já debateram sobre “as disparidades quanto aos níveis de desenvolvimento tecnológico e de infraestrutura com os quais diferentes países podiam contar [...] os custos dos equipamentos e de conexão à Internet variam de modo a tornar o acesso proibitivo a partir de determinadas localidades.” (MARQUES, 2014, p. 100 apud DRORI; JANG, 2003, THOMAS 2000, CASTELLS, 2001).

Diante desse aspecto trazido pelos autores, compreende-se que há uma seletividade para disposição de recursos e implantação de projetos que visem a ampliação do alcance tecnológico. E como resultado dessa seletividade tem-se a exclusão da população que fica localizada nessas regiões que não são favorecidas com o alcance das tecnologias e dos recursos necessários para implantar a infraestrutura e políticas de inclusão digital.

Não se deve ignorar essas circunstâncias da sociedade que se desdobram e sacrificam a civilidade e sociabilidade. A vida está tão interligada, que tudo que se faz no *offline* ou no *on-line* pode afetar simultaneamente a participação social em ambas as dimensões e comprometer a politização da participação e publicização de atos da vida pública vivida na “sociedade em rede” CASTELLS (2020). Exclusão digital é também uma forma de opressão, pois dissemina desigualdade. É preciso “dar nomes às opressões” sofridas por qualquer que seja os níveis e classes de vulneráveis que estão expostos e suscetíveis a ela, pois “não se pode combater aquilo que não tem nome” (RIBEIRO, 2019, p. 21). Eis mais um motivo para se conceituar, “dar nome” e, identificar as características das formas de exclusões para que se trate aquelas circunstâncias que feri de formas e em intensidades diferentes a dignidade humana.

## 2.1 CARACTERÍSTICAS DA EXCLUSÃO SOCIAL DIGITAL

As características que configuram a exclusão digital estão marcadas por interseccionalidades.<sup>12</sup> Há uma linha tênue que separa as realidades antes e durante à sindemia da Covid-19, mas as mudanças sociais nos dois contextos são expressivas. Antes da sindemia a exclusão digital existia, mas era normalizada como um problema temporário, pois a inclusão digital figuraria, nesse caso, em *status* de algo que estava em processo gradativo de evolução. No entanto, não houve tempo para se completar esse processo: a sociedade foi tomada subitamente pela pandemia e a crise fez eclodir a necessidade do uso de ferramentas digitais como um meio de enfrentamento a própria crise sanitária, evidenciando a criticidade da exclusão digital que já existia.

Durante o processo sindêmico, as ferramentas digitais serviram como instrumento para se resistir a crise, e o problema da exclusão fez com que muitas pessoas não pudessem se beneficiar desse meio de instrumentalização de direitos e ressarcimentos de necessidades do cotidiano dessas pessoas, fato que tornou os impactos da sindemia mais fortes para elas e escancarou a exclusão social digital como um problema latente. Muitas pessoas tiveram maximizadas vulnerabilidades em decorrência de desigualdades sociais asseveradas pela exclusão digital, v.g, como a inoportunidade ao “desenvolvimento e crescimento econômico” (SORJ; GUEDES 2005, p.2).

Para uma visão interseccional, faz jus detectar formas de integrações presentes nos sistemas discriminatórios e desiguais para identificar entre a população quais os perfis de indivíduos estão mais são subordinados a esse sistema, e que estão em maiores desvantagens, pois essas pessoas estão sujeitas à discriminação combinada e à neutralidade, segundo Pereira (2021), levando-se em conta que “a exclusão digital se dá também no interior dos grupos pobres, entre gêneros, raças e grupos etários, e entre diferentes comunidades” (SORJ; GUEDES 2005, p.6), v.g, chegando a afetar 52 % das mulheres e 42% dos homens do mundo<sup>13</sup>.

---

<sup>12</sup> O termo interseccionalidade é um conceito sociológico preocupado com as interações e marcadores sociais nas vidas das minorias”. Fonte: IGNACIO, Julia. **O que é interseccionalidade?** Disponível em: <https://www.politize.com.br/interseccionalidade-o-que-e/>. Acesso em: 20 nov. 2022.

<sup>13</sup> Fonte *on-line*: <https://www.iberdrola.com/compromisso-social/o-que-e-exclusao-digital>. Acesso em: 24/11/2022

Diante de desigualdades e discriminações sobrepostas se configuram as interseccionalidades, uma vez que a combinação de fatores sociais que ensejam discriminações pode resultar em uma variedade de consequências e que o impacto social dependerá do nível de subordinação entre um fator e outro, de acordo com Pereira (2021). Ou seja, a exclusão digital ao atingir os mais pobres e estando eles mais vulneráveis também a outros problemas, ficam sujeitos a uma maior opressão. Essas ordens de problemas sociais combinados com a crise sanitária é o que torna a crise da Covid-19 em um processo sindêmico.

Com o início da sindemia, as sobreposições de problemas sociais tornaram-se mais latentes, diante delas é importante se operar sob uma visão interseccional para tratar questões sociais que carecem de maior rigor, na concepção de Pereira (2021). Essa autora retrata a necessidade de métodos e fatores de intervenções que possa ocasionar “uma visão mais radical da interseccionalidade dos sistemas de subordinação, além de adequar-se a preocupações centrais para a abordagem interseccional nos dias de hoje [...] capazes de revelar camadas ainda pouco exploradas das relações sociais.” (PEREIRA, 2021, p. 9).

Muitos problemas sociais são decorrentes de outros mais antigos e dependentes de tratamentos estruturais. Os emergenciais encobrem aqueles outros ou se combinam e tomam proporções inimagináveis. O contexto sindêmico trouxe à tona vários problemas passíveis de caracterizar formas em que se apresenta a exclusão social digital, tais como, os ligados à infraestrutura, geográficos e circunstâncias individuais e sociais. Em relação aos aspectos pessoais e sociais, é possível identificar características da exclusão digital de acordo com questões relacionadas a:

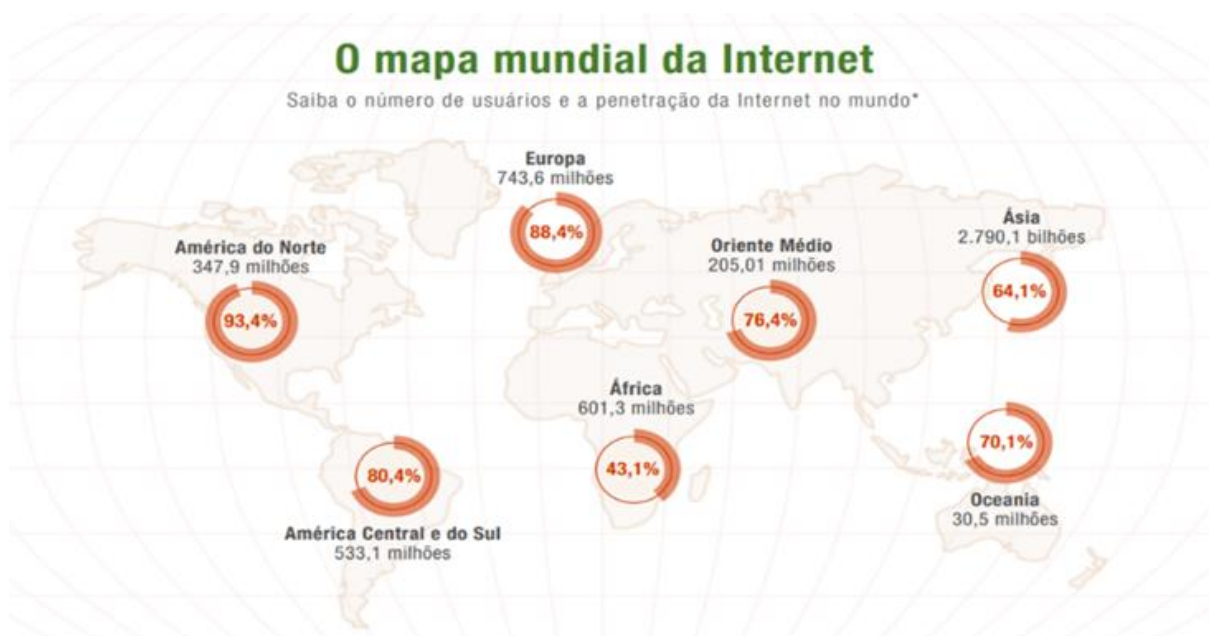
[..] idade, gênero, renda (para adquirir dispositivos de comunicação, contratar serviços de conexão à Internet ou obter acesso a informações pagas), grau de escolaridade, capacidade de uso da língua (Inglês como idioma universal), etnia, diferenças culturais (entre nativos e imigrantes, por exemplo), habilidades para operar os recursos de comunicação digital, motivação para empregar os dispositivos. (MARQUES, 2014, p. 101-102).

Características estruturais, como “exclusão de acesso”, “exclusão de uso” e “exclusão de qualidade de uso”, constituem tipos de exclusão digital quando levado em conta o Índice de Acesso Digital (IAD) que leva em conta a capacidade dos cidadãos acessarem e utilizarem as Tecnologias da Informação e a Comunicação



(TICs) no mundo Figura 1, com base em variáveis pautadas em quesitos como qualidade, infraestrutura, conhecimento, acessibilidade e utilização<sup>14</sup>.

Figura 1 - Internet no Mundo.



Fonte: Internet World Stats. \*Dados de usuários (milhões) e taxa de penetração (%) em maio de dezembro de (2021).<sup>15</sup>

A Figura 1 traz o número de usuários de internet no mundo, sendo que a América Central e do Sul integram a globalização tecnológica com a inserção de 533, 1 milhões de usuários internautas, entre este quantitativo encontra-se o Brasil. Todavia, mesmo com questões que tornam o acesso à internet desigual e em detrimento de circunstâncias de infraestrutura e questões geográficas, qualidade de uso, acessibilidade e utilização, o Brasil está ali entre os países que ficam mais tempo *on-line*, Figura 1. No entanto, há de se considerar que o tempo gasto *on-line* não define o nível de inclusão ou exclusão digital no país.

Dados extraídos de um relatório de consultoria da AppAnnie informam que o crescimento de tempos gasto pelos brasileiros na internet tem aumentado

<sup>14</sup> Fonte *on-line*: <https://www.iberdrola.com/compromisso-social/o-que-e-exclusao-digital>. Acesso em: 24 nov. 2022

<sup>15</sup> Fonte *on-line*. Disponível em: <https://www.iberdrola.com/compromisso-social/o-que-e-exclusao-digital>. Acesso em: 24 nov. 2022

gradativamente de 2019 a 2021, registrando respectivamente os números de 5,4; 5,2 e 5,4 horas por dia já em 2021, o que deixa o país entre os 17 países em que os usuários gastam mais tempo *on-line*. O Brasil em 2021 somou 193,3 bilhões de horas *on-line*, conexão estabelecida através do uso de celular. (G1 TECNOLOGIA, 2022).<sup>16</sup>.

Destarte, embora haja esse nível de conectividade no país, o índice segue concentrado sob parte da população, não representando uma distribuição equânime demograficamente. Um quarto da população faz parte da categoria de excluídos digitais, perfazendo um quantitativo de 47 milhões de pessoas, cuja causa apontada entre 59% delas, tem raízes em barreiras como a onerosidade para o acesso, o custo é alto e não condiz com o seu poder aquisitivo, o que significa um obstáculo para a inclusão (SENADO, 2021)<sup>17</sup>.

A exclusão digital se configura, entre outros aspectos, no uso inadequado e sem qualidade. Parte da população tem um celular, muitas vezes com acesso à internet, mas esse acesso é limitado para algumas funcionalidades e atividades como estudo, criação de textos complexos etc. Embora os recursos sejam limitados, o grande quantitativo de horas *on-line* registrados pelas pesquisas dar-se por meio de celulares. A *McKinsey & Company*<sup>18</sup> registrou através de um estudo na Google, que os internautas no Brasil acessam a internet pelo celular para enviar e receber mensagens perfazendo um percentual de 83%, enquanto 56% utilizam para interagir em redes sociais e 54% utilizam o mecanismo de busca e para fins de ter acesso a notícias e leitura. (POLITIZE, 2020).

A qualidade de utilização da internet é um indicador que caracteriza a exclusão e inclusão digital, visto o nível da limitação da ferramenta utilizada para o acesso. Um exemplo é o uso da TV Digital, que possibilita o uso de aplicativos e o acesso a plataformas de entretenimento, outro exemplo é o uso do celular, ambos limitados até

---

<sup>16</sup> Fonte on-line: Brasileiros são os que passam mais tempo por dia no celular, diz levantamento. G1 TECNOLOGIA, 2022. Disponível em: <https://g1.globo.com/tecnologia/noticia/2022/01/12/Brasileiros-sao-os-que-passam-mais-tempo-por-dia-no-celular-diz-levantamento.ghtml>. Acesso em: 12 jan. 2023.

<sup>17</sup> Fonte on-line: Exclusão digital: O que fazer para ampliar o acesso dos Brasileiros à Internet? SENADO FEDERAL, 2021. Disponível em: <https://www12.senado.leg.br/tv/programas/inclusao/2021/11/exclusao-digital-o-que-fazer-para-ampliar-o-acesso-dos-Brasileiros-a-internet> Acesso em: 29 nov. 2022.

<sup>18</sup> Fonte on-line. Disponível em: [https://www.mckinsey.com.br/~media/McKinsey/Locations/South%20America/Brazil/Our%20Insights/Habilidades%20Digitais%20no%20Brasil/20191410\\_DSI\\_Individuos\\_FINAL.ashx#:~:text=As%20habilidades%20digitais%20dos%20Brasileiros,\(56%2D60%20anos\);](https://www.mckinsey.com.br/~media/McKinsey/Locations/South%20America/Brazil/Our%20Insights/Habilidades%20Digitais%20no%20Brasil/20191410_DSI_Individuos_FINAL.ashx#:~:text=As%20habilidades%20digitais%20dos%20Brasileiros,(56%2D60%20anos);) <https://www.politize.com.br/inclusao-digital-no-Brasil/> Acesso em; 29/11/2022

certo ponto quando comparados ao uso de um computador em suas funcionalidades. Então, há de se considerar o número de pessoas fora da rede de computadores como pessoas em um nível de inclusão diferente daquelas que dispõem do acesso ilimitado e ferramentas ideais para realizar quaisquer atividades.

Segundo Arretche (CANAL USP, 2019), professora e cientista política da USP, é possível analisar-se o nível e qualidade da inclusão sob alguns aspectos. O primeiro nível pertenceria a uma população de primeira classe. Para elas o uso da internet seria ilimitado, o que lhes possibilitaria realizar atividades complexas, ao passo que o segundo nível pertenceria a um público de segunda classe, por terem o acesso limitado ao uso de celulares e das redes sociais.

Tabela 1 - Distribuição das pessoas de 10 anos ou mais de idade, por regiões, segundo a situação do domicílio e a utilização da internet nos últimos três meses – quarto trimestre de 2017

Situação do domicílio e Grandes Regiões	Distribuição das pessoas de 10 anos ou mais de idade					
	Valores absolutos (1 000 pessoas)			Valores relativos (%)		
	TOTAL	EXISTÊNCIA DE UTILIZAÇÃO		TOTAL	EXISTÊNCIA DE UTILIZAÇÃO	
		SIM	NÃO		SIM	NÃO
<b>Brasil</b>	<b>181 170</b>	<b>126 303</b>	<b>54 767</b>	<b>100,0</b>	<b>69,8</b>	<b>30,2</b>
Norte	14 863	8 926	5 937	100,0	60,1	39,9
Nordeste	49 381	28 842	20 539	100,0	58,4	41,6
Sudeste	76 908	58 848	18 060	100,0	76,5	23,5
Sul	26 182	19 162	7 020	100,0	73,2	26,8
Centro-Oeste	13 737	10 526	3 211	100,0	76,6	23,4
<b>Urbana</b>	<b>155 619</b>	<b>116 384</b>	<b>39 235</b>	<b>100,0</b>	<b>74,8</b>	<b>25,2</b>
Norte	11 530	8 025	3 506	100,0	69,6	30,4
Nordeste	37 091	24 711	12 380	100,0	66,6	33,4
Sudeste	71 939	56 395	15 544	100,0	78,4	21,6
Sul	22 628	17 406	5 222	100,0	76,9	23,1
Centro-Oeste	12 431	9 847	2 584	100,0	79,2	20,8
<b>Rural</b>	<b>25 451</b>	<b>9 919</b>	<b>15 532</b>	<b>100,0</b>	<b>39,0</b>	<b>61,0</b>
Norte	3 333	901	2 432	100,0	27,0	73,0
Nordeste	12 290	4 131	8 159	100,0	33,6	66,4
Sudeste	4 968	2 453	2 515	100,0	49,4	50,6
Sul	3 554	1 755	1 799	100,0	49,4	50,6
Centro-Oeste	1 306	679	627	100,0	52,0	48,0

Fonte on-line: NIC.BR (2019); PNAD Contínua (2017).

Tabela 2 - Pessoas de 10 anos ou mais de idade que não utilizaram a internet nos últimos três meses, por grandes regiões, segundo a situação do domicílio e o motivo de não terem utilizado a internet. Quarto trimestre de 2017

Pessoas de 10 anos ou mais que não utilizaram a Internet nos últimos três meses (1 000 pessoas)	Moradores em domicílios particulares permanentes em que não havia utilização da Internet		
	Valores absolutos (1 000 pessoas)		
	TOTAL	SITUAÇÃO DO DOMICÍLIO	
URBANA		RURAL	
<b>Brasil</b>	<b>54 767</b>	<b>39 235</b>	<b>15 532</b>
Serviço de acesso à Internet era caro	7 495	5 568	1 927
Equipamento eletrônico necessário para acessar a Internet era caro	2 485	1 586	899
Serviço de acesso à Internet não estava disponível na área do domicílio	2 683	675	2 008
Falta de interesse em acessar a Internet	20 104	15 558	4 546
Nenhum morador sabia usar a Internet	21 097	15 100	5 997
Outro motivo (1)	903	747	156
<b>Norte</b>	<b>5 937</b>	<b>3 506</b>	<b>2 432</b>
Serviço de acesso à Internet era caro	641	480	162
Equipamento eletrônico necessário para acessar a Internet era caro	488	340	149
Serviço de acesso à Internet não estava disponível na área do domicílio	865	109	757
Falta de interesse em acessar a Internet	1 866	1 295	570
Nenhum morador sabia usar a Internet	1 922	1 166	756
Outro motivo (1)	155	117	38
<b>Nordeste</b>	<b>20 539</b>	<b>12 380</b>	<b>8 159</b>
Serviço de acesso à Internet era caro	3 184	1 906	1 278
Equipamento eletrônico necessário para acessar a Internet era caro	1 365	753	612
Serviço de acesso à Internet não estava disponível na área do domicílio	977	189	788
Falta de interesse em acessar a Internet	6 318	4 173	2 145
Nenhum morador sabia usar a Internet	8 380	5 120	3 260
Outro motivo (1)	315	239	77
<b>Sudeste</b>	<b>18 060</b>	<b>15 544</b>	<b>2 515</b>
Serviço de acesso à Internet era caro	2 582	2 305	277
Equipamento eletrônico necessário para acessar a Internet era caro	401	312	89
Serviço de acesso à Internet não estava disponível na área do domicílio	419	218	201
Falta de interesse em acessar a Internet	7 761	6 856	905
Nenhum morador sabia usar a Internet	6 647	5 628	1 019
Outro motivo (1)	249	225	24
<b>Sul</b>	<b>7 020</b>	<b>5 222</b>	<b>1 799</b>
Serviço de acesso à Internet era caro	781	612	169
Equipamento eletrônico necessário para acessar a Internet era caro	108	87	22
Serviço de acesso à Internet não estava disponível na área do domicílio	219	66	153
Falta de interesse em acessar a Internet	2 942	2 247	694
Nenhum morador sabia usar a Internet	2 857	2 110	747
Outro motivo (1)	113	99	14
<b>Centro-Oeste</b>	<b>3 211</b>	<b>2 584</b>	<b>627</b>
Serviço de acesso à Internet era caro	306	265	42
Equipamento eletrônico necessário para acessar a Internet era caro	122	96	26
Serviço de acesso à Internet não estava disponível na área do domicílio	202	93	109
Falta de interesse em acessar a Internet	1 218	986	232
Nenhum morador sabia usar a Internet	1 291	1 076	215
Outro motivo (1)	71	67	3

Fonte on-line: NIC.BR (2019); PNAD Contínua (2017).

Como pode se verificar nas Tabelas (1 e 2), já em 2017, foram constatados níveis de desigualdades de acesso entre as regiões do Brasil. Entre as áreas de zonas rurais e urbanas, percebe-se que as zonas rurais são as mais atingidas por questões estruturais territoriais, implicando na falta ou qualidade de acesso. Entre todas as

regiões, o Norte e o Nordeste figuram como os mais impactados em todos os sentidos, principalmente no sentido socioeconômico, essas duas regiões além de representarem as mais afetadas, apresentam estatisticamente os maiores índices de pobreza (NIC.BR, 2019).

Na Tabela 2 foram registrados os principais motivos que ensejam desigualdades intrínsecas à exclusão social digital no Brasil. A questão socioeconômica dificulta desde o acesso ao serviço de internet, passando pela dificuldade na aquisição das ferramentas, chegando à falta de capacidade e habilidade pessoal dos usuários e então a ausência de cobertura geográfica e a falta de conexão.

Diante desse cenário, percebem-se grandes desafios para a inclusão social digital. Será preciso vencer os obstáculos da falta de conhecimento sobre os benefícios da integração ao mundo digital, e com isso mitigar a falta de interesse nas plataformas digitais e no ciberespaço, o que representa um dos motivos que fazem com que algumas pessoas não optem por essa tecnologia. Outro obstáculo é a indisponibilidade de conexão. E nos casos de haver disponibilidade de sinal de banda larga o problema passa a ser o alto custo para a realidade de parte da população. A falta de interesse e o aspecto socioeconômico são pontos considerados como barreiras mais presentes na realidade das pessoas que participaram do estudo demonstrado na Tabelas 2. (NIC. BR, 2019).

Uma das alternativas atuais previstas que poderá diminuir o problema da exclusão digital causada pela indisponibilidade de conexão no que tange a cobertura e qualidade de sinal provenientes de limitações geográficas, é a cobertura 5G. Essa é a tecnologia de internet móvel que promete maior velocidade e melhor estabilidade nas conexões, no entanto ainda pouco disseminada no país, até este momento está sendo oferecida pelas operadoras de telefonia, CLARO, TIM e VIVO. O 5G chegou ao Brasil no dia 6 de julho de 2022<sup>19</sup>.

---

<sup>19</sup> Fonte on-line. ROCHA, Hellen. Internet 5G. MelhorPlano.net, 2022. Disponível em: <https://melhorplano.net/planos-de-celular/internet-5g>Acesso em: 29 nov. 2022.

Quadro 1 - Cobertura 5G nas Capitais do Brasil

Capitais onde o sinal está ativado	Próximas capitais para liberação do sinal (até 28 de outubro)	Capitais ainda sem previsão
Brasília, Porto Alegre, Belo Horizonte e João Pessoa	Aracaju; Belém; Boa Vista; Campo Grande; Cuiabá; Curitiba; Fortaleza; Goiânia; Maceió; Macapá; Manaus; Natal; Porto Velho; Recife; Rio Branco; Rio de Janeiro; Salvador; São Luís; Teresina.	Florianópolis; Palmas; Vitória.

Fonte: MELHORPLANO (2022).

Nota: Adaptado pela autora.

A cobertura 5G não representa o fim da exclusão social digital, pois as desigualdades que acentuam o problema ainda persistem e representam preocupação, principalmente no que se refere às desigualdades causadas por limitações estruturais e geográficas, dados os próprios requisitos estabelecidos para as instalações das antenas que distribui o sinal de internet por territórios Brasileiros.

Figura 2 - Resposta da ouvidoria da Anatel sobre cobertura 5G

“ Prestado em regime privado, o SMP segue lógica de mercado e não se pauta pela obrigação de atender 100% da população. É considerado atendido o município quando a área de cobertura do serviço contiver, pelo menos, 80% da área urbana de seu distrito-sede. O atendimento com serviço móvel nas localidades e distritos não sede de municípios (vilas, estradas, zona rural, etc.) e nos 20% da área urbana do distrito-sede (onde não é obrigatória a cobertura), dependerá do plano de negócio das prestadoras de SMP que atendem a região. Ou seja, trata-se de cobertura facultativa, passível de negativa pela prestadora caso não lhe interesse financeiramente. ” (Ouvidoria da Anatel)

Fonte: Agência Senado (2020).

Os desafios para extinguir a exclusão social digital no Brasil ainda permanecerão, visto que as localidades onde tiver menos de 600 habitantes continuarão sendo excluídos territorialmente, e que há imprevisibilidade de inclusão das pessoas desses lugares mais ermos. Exatamente os lugares mais afastados dos centros das cidades que precisam de meios de comunicações e de acesso a informações e serviços públicos prestados por meio das plataformas digitais que continuarão a ser mais impactados pela exclusão no digital e na globalização do mundo, pois devido à distância não dispõe de outros meios mais acessíveis para utilizar serviços, acessar, ver e participar do mundo através do digital.

A crítica que se faz a Figura 2 em relação à tempestividade de inclusão nesse sentido é que as zonas rurais, mesmo afastadas, mas que tenha algum tipo de atividade produtiva, como o agronegócio, contarão com a infraestrutura de banda larga móvel, pois haverá interesse econômico nesta prestação, ao passo que os distritos, as vilas, pequenas comunidades, essas permanecerão excluídos por tempo indeterminado. (AGÊNCIA SENADO, 2020).

A exclusão social digital é uma barreira para o desenvolvimento. Marques (2014) traz a exclusão digital como uma preocupação e apresenta três fases que correspondem a esse problema sob o ponto de vista de Pippa Norris (2001), trabalhando aspectos característicos da exclusão em cima das proposições traçadas por NORRIS. Confira-se:

A primeira se refere a uma divisão global, isto é, aos padrões díspares de acesso à tecnologia digital e à infraestrutura das redes telemáticas em diferentes países. O segundo aspecto é relativo à divisão social, perceptível de maneira mais nítida se visto como fator interno a cada sociedade, segregando os que têm acesso aos equipamentos e às habilidades necessárias daqueles que não os têm. Por último, Norris chama a atenção para a existência de um *democratic digital divide*, cuja ênfase está nos aspectos que associam, de um lado, o emprego de recursos digitais de comunicação e, de outro lado, a mobilização política. (MARQUES, 2014, p. 101).

Marques (2014) apresenta acima o seu ponto de vista acerca de características da exclusão social como um paradigma para democracia. Ele expõe a classificação dos tipos de exclusão como *democratic digital divide*, divisão global e divisão social. Nesse diapasão, nos três aspectos supracitados, há a presença de questões interseccionais discriminatórias relativas à divisão, seletividade e segregação social e territorial resultantes de atos, interesses e decisões políticas.

A ideia de política concernente à exclusão digital como um problema aqui disposto não se limita a uma relação de governo e organização estatal. Mas vai além, alcançando a política no sentido de direito público, da *polis*, relações que tangenciam o espaço político de opinião, participação pública e o alcance social da construção do coletivo e de ações (MARTINO, 2015).

A respeito desse aspecto político, deve-se refletir sobre as consequências da exclusão social digital a partir de suas características e dos fatores que a intensificam, tais como a seletividade e a segregação resultantes de atos políticos antidemocráticos como a manipulação e o controle ao alcance de ferramentas de comunicação,

informação e conhecimento. É como se tapassem os olhos, os ouvidos e a boca das pessoas para que não tenham conhecimento, discernimento e nem força participativa, ideológica e política.

O cerceamento dessas ações e da oportunidade de ser ativo é alimentado pela indisponibilidade de meios. Como dito, há certo custo para se integrar e manter-se conectado à “sociedade da informação, pois ter computador, linha telefônica, provedor, banda larga, celular, representa muitas vezes um custo inviável para parte da população”. A partir dessas impossibilidades se configura o perfil daquele “indivíduo desconectado que não consegue se comunicar na velocidade dos incluídos e que perde o acesso a informações relevantes e o exercício de novas possibilidades”. (SILVEIRA, 2001, p. 5 apud CABEDA, 2004). Daí é possível se estabelecer um tipo de controle, entre quem participará ativamente ou passivamente dos atos públicos. Esse controle é político, pois fruto de decisões políticas e, quando conhecido e contestado tem o condão de gerar “revoluções informacionais” (CABEDA, 2004).

A exclusão digital pode suscitar o engessamento do desenvolvimento da sociedade, pois essa modalidade de exclusão tem o potencial de maximizar problemas que já existiam e causar outros complexos, conforme preleciona Cabeda (2004), a exclusão digital tem o condão de gerar uma “revolução informacional.”

Analfabetismo digital + pobreza e lentidão comunicativa + impedimento do desenvolvimento da inteligência coletiva. Uma "revolução informacional". Enquanto a primeira e a segunda revoluções tecnológicas ampliaram a capacidade física e a precisão das atividades humanas, esta revolução amplifica a mente, por isso essa revolução não apenas pode consolidar desigualdades sociais como também elevá-las, pois aprofunda o distanciamento cognitivo entre aqueles que já convivem com ela e os que dela estão apartados. (SILVEIRA, 2001 apud CABEDA, 2004, p. 5).

Uma revolução informacional no sentido em que Cabeda (2004) apresenta expressa o potencial dos resultados da maximização de desigualdades sociais. Conforme explanado, é possível considerar caracterizada a exclusão digital como três categorias, pela exclusão de acesso, exclusão de uso, e exclusão de qualidade.



Quadro 2 - Características da exclusão social digital.

Categorias da exclusão social digital	Desdobramentos da exclusão social digital
Exclusão de acesso	Consiste na falta de condições de acesso por questões socioeconômicas para custear as ferramentas e a infraestrutura necessária. Por exemplo, pessoas que moram na zona rural, ou em regiões menos desenvolvidas, o que corrobora com o problema da desigualdade social inerente à seletividade/discriminação por ordem de preferências relativas a questões territoriais/regionais e de classe social, raça, gênero etc.
Exclusão de uso	Dificuldade de uso no que tange a níveis diferentes de competências para manejar as ferramentas digitais, muitas pessoas têm algum dispositivo com acesso à internet, mas não sabem fazer atividades básicas como enviar um e-mail, chamar um UBER pelo aplicativo, utilizar o pix ou usar os aplicativos bancários etc. Circunstâncias que recaem sobre o problema do analfabetismo digital, comprometendo aspectos cognitivos, desenvolvimento pessoal, profissional e socioeconômico, o que acentua desigualdades em todos os âmbitos da sociedade.
Exclusão de qualidade	Parte dos usuários que dispõem de alguma ferramenta com acesso à internet detêm as competências para usar, mas não dispõem de conhecimentos suficientes para fazer o bom uso de modo a se beneficiar da melhor forma dos recursos disponíveis do mundo digital, o que implica no comprometimento à acessibilidade a direitos como o da informação de qualidade, igualdade de oportunidades, liberdade de expressão com responsabilidade, e a segurança no ambiente digital, repercutindo no uso oportuno e adequado do espaço público e a participação política através da opinião pública, exercício da cidadania e democracia digital.

Fonte: Cabeda (2004), Marques (2014), Pereira (2021), Sorj e Guedes (2005), Iberdrola.<sup>20</sup>

Nota: Adaptado pela autora.

Cabeda (2004) retrata o prejuízo no aspecto cognitivo que a divisão social, decorrente da exclusão digital, pode causar ao desenvolvimento humano, pessoal, profissional, visto que os desníveis entre as oportunidades de acesso e o alcance a informações que corroborem com a produção de conhecimento restará comprometida, acentuando a marginalização das pessoas excluídas.

É possível vislumbrar esses impactos. Basta refletir sobre as oportunidades de trabalho, ascensão profissional, de desenvolvimento intelectual, bem como na fragmentação do desenvolvimento em outros setores que sustentam a vida, como o socioeconômico, podem abalar o coletivo e toda estrutura social com o subdesenvolvimento, visto que os melhores espaços estarão disponíveis para aqueles que estejam dentro de um contexto social favorável ao desenvolvimento voltado a esses aspectos da vida e, quanto isso pode afetar unilateralmente os excluídos digitais.

Diante de tais circunstâncias e dos desdobramentos dos problemas sociais gerados em torno da exclusão, é imprescindível refletir acerca dos impactos para

<sup>20</sup> Fonte on-line: <https://www.iberdrola.com/compromisso-social/o-que-e-exclusao-digital>. Acesso em: 24 nov. 2022.

quem está nesse caso, à margem da sociedade, e como essa segregação pode ao negar direitos, oprimir e atingir a esfera da dignidade humana desses menos favorecidos e marginalizados.

## 2.2 IMPACTOS SOCIAIS PARA QUEM ESTÁ À MARGEM DA SOCIEDADE DIGITAL

É imprescindível pensar no aspecto da marginalização dos excluídos digitalmente. As pessoas neste cenário contemporâneo, que dependem de viver em sociedade e conectados, que não dispõem dos meios necessários para ter acesso e saber usar com qualidade as ferramentas de inclusão no mundo digital, ou que por desconhecimento sobre as oportunidades e benefícios dessa inclusão, não manifestam interesse em participar, estão marginalizadas, pois se encontram à margem do resto do mundo. O mundo está no digital, o real fundiu-se ao virtual. Essa marginalização se configura a partir do momento em que parte da população ocupa posição à margem de uma sociedade que trilha caminhos em direção à evolução e modernidade.

Conforme visto no escopo de características da exclusão social digital, a exclusão configurada pela falta de acesso, por uso inadequado e falta de qualidade desse uso corroboram com essa marginalização. Já o acesso e o nivelamento de capacidades para o uso, somado a educação digital que recai sobre a alfabetização digital e a civilidade dentro do universo digital, constituem requisitos para inclusão dessas pessoas dentro da esfera de sociabilidade e participação política, lugar de fala, identidade e pertencimento onde poder-se-á ser alcançado e desfrutado diversos dos seus direitos.

Portanto, essa marginalização é um fator negativo para cada indivíduo e para sociedade como um todo, visto que impacta no desenvolvimento individual e da coletividade, reverberando atraso do desenvolvimento socioeconômico e humanitário do país.

Às margens do caminho estão aqueles que esperavam ter que percorrer suas jornadas de inserção, adaptação ou atualização do mundo analógico para o digital ao seu tempo, mas foram surpreendidos por mudanças repentinas e pela forma acelerada de se viver na sociedade atual e, que por não dispor de meios e/ou

conhecimento/competências não conseguem acompanhar o ritmo da mobilização da sociedade.

A ausência de condições instrumentais ou de autonomia quanto às competências para utilizar os recursos digitais tornam pessoas vulneráveis, pois não conseguem agir sozinhos ou desfrutar de uma experiência segura e com qualidade. Essas pessoas terão ainda mais dificuldades de atender as demandas de uma dinâmica social na qual a prática do cotidiano requer que se use constantemente as ferramentas tecnológicas em um cenário novo em que para quase tudo que antes era possível resolver no mundo físico, no *offline*, passou a ser resolvido no on-line. Portanto, a exclusão precisa ser extinta e a inclusão social digital viabilizada de modo a promover oportunidades igualitárias para que todos, sem distinção de qualquer natureza, possam estabelecer a sua presença no mundo digital.

A presença digital é uma personificação no mundo digital Strutzel (2015). Ter direito a essa presença significa não só a oportunidade, mas a garantia do livre arbítrio ao ato de ir e vir do *offline* para o on-line, de expressar seus pensamentos e opiniões com responsabilidade social, de construir identidades dentro de um espaço crítico, que deve ser participativo e democrático.

Essa expressão da democracia possibilita acesso a conhecimentos e capacitação para o uso com qualidade e com segurança de recursos digitais dentro do ambiente on-line o como espaço político de socialização, cidadania, de novos mercados e economia. Essas possibilidades conformam a efetivação de direitos fundamentais como a igualdade, liberdade e que, portanto, visa promover a garantia e salvaguarda da dignidade (DI FELICE, et, al. 2017).

As presenças e participações digitais são ativos nesta nova era. Todavia, há situações em que mesmo o indivíduo presente no meio digital, ainda assim está susceptível a ser excluído. Esse viés de exclusão também é um problema que impacta parte da população, a exemplo de uma exclusão digital causada por uma discriminação algorítmica ilegal, que consiste na segregação de pessoas através de mecanismos de seletividade por meio de algoritmos que usam dados pessoais dos indivíduos disponíveis na internet, permitindo que se trace perfis e filtre-os, excluindo ou incluindo pessoas em bancos de dados com objetivos determinados.

A disponibilização de dados pessoais na internet de forma aleatória é fruto de ausência de educação digital que conscientize sobre os abismos da ignorância. A inexperiência e, muitas vezes, a inocência corrobora em tornar complexo o ato de se situar em um ambiente em que não se entende a linguagem, não se conseguiu decifrar os códigos de uma comunicação que muitas vezes é estrategicamente elaborada para fins de desinformar.

Trata-se de um tipo de modulação de intervenção cujo propósito é desinformar grandes massas, propagando a exclusão social através de força centrífuga, pois joga o indivíduo para fora do espaço de debate e ação, de formação e participação social. Ao desinformar se retira a voz, um lugar de fala, o poder de escolha e a liberdade de pensamento e expressão, se limita o poder de atuações ativa que beneficie a própria pessoa ou a coletividade dentro de uma concepção política do o espaço do digital (DI FELICE *et al.*, 2017).

Portanto, a ausência de educação digital no que tange à construção de conhecimento que permita ao indivíduo saber identificar e filtrar, por exemplo, informações verídicas e se posicionar da forma correta diante das mentiras disseminadas como as *Fake News*, impacta de maneira significativa tanto o próprio indivíduo, pois, essas expertises lhes possibilita experiências mais seguras e responsáveis, como a coletividade ao ficar susceptível à propagação de desinformação e mentiras.

Os impactos da exclusão social digital operante no contexto de sindemia representou um dos grandes desafios para as pessoas marginalizadas durante crise sanitária da magnitude da Covid-19. Os desafios que a sindemia trouxe agravou a situação econômica de pessoas que deixaram de ter acesso ao mínimo existencial para manutenção da sua subsistência, por estarem socialmente reclusos as infraestruturas tecnológicas que lhes permitissem meios de obter ajuda nos momentos mais críticos.

Crianças, jovens, adultos e idosos tiveram diminuído o ritmo de aspectos comuns da sua vida, como a pausa no ensino e na educação, a interrupção de tratamento de saúde que passaram a ser possíveis apenas pela telemedicina, essa inacessível a quem não dispunha de acesso à internet. Por exemplo, nos casos dos idosos aposentados e a dificuldade para reconhecimento da prova de vida, para os

adultos a manutenção de empregos etc. As pessoas pararam um ano de suas vidas por não ter recursos nem meios suficientes para desenvolver atividades básicas que foram oferecidas por meio de plataformas digitais.

No ano de 2020, durante o pico da sindemia, pessoas perderam seus empregos ou deixaram de estudar, outros perderam de uma só vez o meio de sustentar suas famílias, fechando os seus negócios, empresas falindo, e a dificuldade de operar as ferramentas digitais acelerou o fechamento das portas das empresas. Outros não puderam contar com o mínimo de estrutura para realizar suas atividades educacionais ou laborais no âmbito de suas casas e que por isso tiveram maximizadas as suas vulnerabilidades educacionais e econômicas.

Embora o uso da internet tenha aumentado durante a sindemia entre 2020 e 2021 em relação aos períodos anteriores à crise, tal expansão não foi o bastante para alcançar parte da população. Assim as pessoas foram impactadas de formas e níveis diferentes. As classes C, D e E, embora tenham passado a realizar mais atividades *on-line*, ainda não se equiparam às classes A e B (CGI.Br, 2022).<sup>21</sup> As classes C, D e E seguem nas pesquisas como a parcela da população mais submetidas a impactos durante a sindemia, principalmente no que consta as atividades essenciais tais como, econômica, trabalho, educação, saúde, cultura.

Muitas pessoas perderam seus empregos durante a sindemia, mais de 400 mil pessoas ficaram sem empregos e aproximadamente 100 mil empresas não conseguiram se manter durante o pico da pandemia. (ESTADÃO, 2022).<sup>22</sup> Aquelas pessoas que conseguiram manter seus trabalhos tiveram que lidar com dificuldades em relação à disposição de ferramentas, adaptação e meios para desempenhar o teletrabalho, o que manifesta a existência de desigualdades e a necessidade de nivelamento das capacidades técnicas e educacionais entre as classes para desempenhar essas atividades *on-line*.

A pesquisa do CGI-BR (2022) aponta que entre as classes AB o computador foi a ferramenta de trabalho mais utilizada, ao passo que para as classes DE utilizou-

---

<sup>21</sup> Internet no Brasil 2022 (estatísticas). Avellareduarte, 2022. Disponível em: <https://www.avellareduarte.com.br/internet-no-Brasil-2022-estatisticas/Acesso em: 13 abr. 2022>.

<sup>22</sup> AMORIM, Daniela. Pandemia provocou recorde de demissões e fechamento de empresas comerciais em 2020, diz IBGE. **Estadão**, 2022. Disponível em: <https://www.estadao.com.br/economia/recorde-demissoes-covid/>. Acesso em: 15 set, 2022.

se mais o celular. O uso do celular para o desempenho de atividades laborais não é o meio mais eficiente, por causa da limitação de recursos comparada às funcionalidades de um computador, circunstância que coloca aquele que só dispunha desse meio em desvantagem competitiva, em um cenário que já se caracterizava tão difícil para a manutenção de empregos.

Aponta também que entre as pessoas que puderam usar um computador para trabalhar, entre elas (47%) já possuíam um computador, já os trabalhadores das classes AB tiveram condições de comprar um computador novo para atender a tais demandas do home office, os da classe C, DE, ou já possuíam o computador ou tiveram como alternativa, tomar emprestado de amigos e familiares ou foram beneficiados com doações. (CGI-BR, 2022).

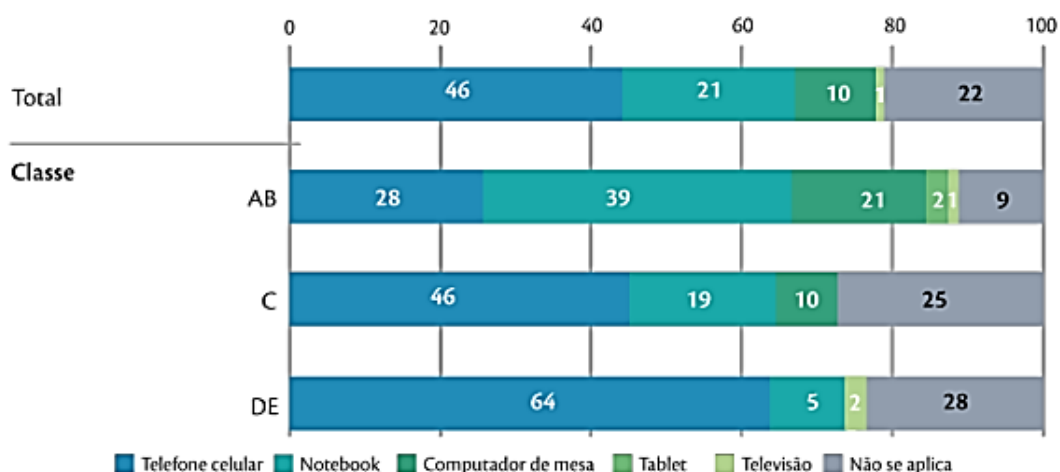
Os trabalhadores que vendiam pela internet ou faziam entregas, ou viagens via aplicativo tiveram muita dificuldade, pois suas atividades requerem uma conexão ativa, porém muitos não puderam contar com o sinal de internet durante suas atividades em certas regiões, fazendo-os ter que encontrar alternativas para contornar tal obstáculo. 68% tiveram dificuldades geográficas relacionadas à conectividade ou ficaram sem o pacote de dados, 71% desses trabalhadores precisaram recorrer às alternativas como mudança de plano, a aquisição de mais um chip, ou a colaboração da empresa com a qual tinha algum vínculo. (CGI-BR, 2022).

Os impactos no setor da educação foram sentidos por aqueles estudantes de escolas e universidades que embora tiveram ofertada as aulas remotas ou híbridas, encontram dificuldades para adaptação no que tange ao hábito desse tipo de ensino que naquela ocasião não estava ainda tão disseminado para as pessoas de classe C DE, e principalmente, foi mais impactante ainda para aqueles que se quer tiveram essa opção, seja de ensino híbrido ou remoto, esses estudantes contarão com um ano de atraso na sua vida escolar. As atividades educacionais durante a pandemia sofreram mudanças repentinas, imprimindo na vida dos estudantes novos hábitos aos quais não estavam adaptados, tanto os alunos quanto as instituições precisaram se adaptar ao novo contexto, e essa aptidão foi sentida pelos estudantes.

Segundo CGI-BR (2022), dos estudantes que tiveram acesso ao estudo híbrido, 41% relataram dificuldades para sanar dúvidas com os professores, outros 41% não se sentiam estimulados, problemas com a conectividade foram relatados por 38%, o

problema da falta de estímulo foi manifestado por pessoas da classe AB no percentual de 42%, e a dificuldade com as dúvidas, por estudantes da classe DE perfazendo 40%. Também houve dificuldades provenientes da ausência ou baixa qualidade em relação a ferramentas adequadas para o exercício de atividades educacionais conforme se verifica na Figura 3. Assim, muitos dos que puderam assistir às aulas remotas o fizeram através do uso do celular, as classes DE, enquanto as AB assistiram aulas pelo computador. (CGI-BR, 2022).

Figura 3 - Dispositivos utilizados com maior frequência para acompanhamento de aulas ou atividades remotas, por classe



Fonte: TIC Covid-19 (CGI, 2021c)<sup>23</sup>.

Nota: Total de usuários de internet com 16 anos ou mais que frequentam escola, ou universidade (%)

O isolamento social impactou também nos modos de entretenimento *on-line* aumentando significativamente quando comparado a períodos anteriores ao processo sindêmico. As pessoas sofreram o impacto da impossibilidade de socialização pessoal e presencial, recorrendo as plataformas digitais, mídias e redes sociais. As pessoas recorrem à internet para entreter-se, em especial os idosos acima de 60 anos perfazendo um percentual de 88%, e das mulheres alcançado o índice dos 87%, os dados da CGI.BR (2022), apontam ainda que as pessoas com 16 anos ou mais contabilizou 98% em 2021 superando o período anterior a pandemia que era 74% no segmento digital do entretenimento.

<sup>23</sup> Fonte on-line: Estratégia Brasileira para a Transformação Digital (E-Digital) Ciclo 2022 – 2026. Disponível em: [https://www.gov.br/mcti/pt-br/acompanhe-o-mcti/transformacaodigital/arquivos/estrategiadigital/e-digital\\_ciclo\\_2022-2026.pdf](https://www.gov.br/mcti/pt-br/acompanhe-o-mcti/transformacaodigital/arquivos/estrategiadigital/e-digital_ciclo_2022-2026.pdf) Acesso em: 29 nov. 2022.

A saúde da população foi impactada pelo contágio do coronavírus, chamada de Sars-Cov-2, mas também foi impactada pela dificuldade para o atendimento de outras demandas, de outros tipos de enfermidades. Os atendimentos foram limitados a casos emergenciais e as disponibilidades restritas pela escassez estrutural não sendo capaz de atender as necessidades e demandas preexistentes à covid-19. Muitas pessoas ficaram sem atendimento para tratar outras enfermidades senão os sintomas da COVID-19, devido à urgência de direcionar dentro das estruturas médicas disponíveis, os leitos, medicamentos e profissionais da rede pública, para o atendimento dos pacientes da COVID-19. Os atendimentos passaram em sua maioria a ser ofertados *on-line* e aqueles que não possuíam acesso à internet ou plano de saúde para dispor de atendimentos particulares, tiveram que resolver suas urgências por conta própria quando era possível ou padeceram sem alternativas, muitos adoeceram ou pioraram quadros de doenças preexistentes.

Esses reflexos do processo sindêmico negativos são provenientes da ação combinada dos fatores sociais deficitários estruturalmente, característica de crises combinadas, sindêmicas, que configurou desafios sem precedentes e que impactou à sociedade e principalmente às pessoas mais pobres e vulneráveis. As sequelas da criticidade do quadro da saúde pós-pandemia também já foram possíveis vislumbrar.

Depois de passada a fase aguda da epidemia, existirá um grande contingente de indivíduos com doenças crônicas, muitas delas potencializadas pelo advento do coronavírus. Esses indivíduos pertencerão, provavelmente, ao mesmo extrato social e econômico que atualmente se associa tanto à COVID-19, quanto à existência de doenças como a obesidade. Todos esses indivíduos, de faixas etárias variadas, permanecerão dependentes do Sistema Único de Saúde. (SUS). (PRADO; COSTA, 2021, p. 9).

Durante o processo sindêmico, entre os períodos mais críticos, muitas pessoas usaram telemedicina para realizar consultas *on-line*. A classe AB representou 74% das pessoas que utilizou a rede privada para atendimento, 34% fazendo uso de planos de saúde privados, já as classes C, 80% e DE 85%, acessou o SUS, 35% usando aplicativos da rede pública. (CGI-BR, 2022).

Os dados da pesquisa do CGI-BR (2022) apontam que a saúde pública foi a categoria de serviços públicos mais acessados pela internet em 2021, seja para o agendamento de consultas, quanto a fruição de serviços e informações relacionadas a vacinação contra Covid-19, acessos realizados por 53% dos usuários, o público que



mais se destacou na procura por atendimento on-line foram as pessoas com 60 anos ou mais, perfazendo 57%, dos acessos (CGI-BR, 2022).

Convém salientar que os incluídos e digitalmente instrumentalizados puderam ter ressignificados os desafios através das alternativas de acesso à saúde, o que denota por outro lado, que muitas pessoas em realidades opostas ficaram prejudicadas por não dispor das mesmas oportunidades de auxílio a saúde durante a crise, tendo sido impactadas pela inoportunidade de acesso às ferramentas emergenciais que foram adaptadas e viabilizadas por meio das plataformas digitais.

A telemedicina durante a pandemia foi autorizada graças a uma política pública emergencial, uma lei de n.º 13.989 de abril de 2020<sup>24</sup>, porém, uma política com público restrito aos imersos no mundo digital, o que fortalece o paradigma da ação para os mais necessitados que não tem acesso a esta ação, uma controvérsia, pois o público menos necessitados de ações governamentais já podiam contar com os seus planos de saúde. É como se o governo fornecesse a ajuda com uma mão e retirasse com a outra, usando como meio iniciativa política simbólica.

Problemas complexos demandam soluções abrangentes, estruturais e de longo prazo. Neste sentido, a abordagem da COVID-19 como uma pandemia requer a análise e o desenvolvimento de políticas sociais e de saúde estruturadas de forma integrada, e com o envolvimento da sociedade civil e das diversas áreas de atuação do Estado. (BISPO JUNIOR; SANTOS, 2021, p. 11).

As políticas públicas de ações voltadas para a população mais vulnerável devem ser estruturadas de forma integrada a diversos sistemas, quando necessários, e não isoladamente. Ao versar sobre as formas de acesso, promoção e proteção da saúde, a Carta Magna comporta como um direito implícito a inclusão social digital que viabilize esse acesso. Se viu durante o processo pandêmico que a forma de acesso à informação e a comunicação foram as mídias e plataformas digitais, uma estratégia de enfrentamento que não estava acessível a todos.

A saúde é um direito universal, instituído pela Declaração Universal dos Direitos Humanos (DUDH-1948), portanto um direito humano intrínseco à dignidade humana. “Art. 25º.1, toda a pessoa tem direito a um nível de vida suficiente para lhe assegurar

---

<sup>24</sup> Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil03/ato2019-2022/2020/Lei/L13989.htm#:~:text=Art.,emergencial%2C%20o%20uso%20da%20telemedicina> Acesso em: 24 fev. 2023.

e à sua família a saúde e o bem-estar[...] à assistência médica e ainda quanto aos serviços sociais necessários [...]” (DUDH, 1948).

Além de um direito universal, a saúde é também um direito Constitucional e fundamental instituído internamente no âmbito do ordenamento jurídico brasileiro. A Carta Magna institui que no “Art. 196, a saúde é direito de todos e dever do Estado, garantido mediante políticas sociais e econômicas que visem à redução do risco de doença e de outros agravos e ao acesso universal e igualitário às ações e serviços para a promoção, proteção e recuperação” (CRFB, 1988).

As lições aprendidas com a pandemia demonstram a necessidade da reversão das políticas de saúde restritivas, focalizadas e subfinanciadas. Mais do que nunca, as nações não podem prescindir de sistemas de saúde fortalecidos e preparados para o enfrentamento dessa e de outras potenciais emergências sanitárias. A sindemia da COVID-19 também nos ensina sobre a necessidade de mudanças nas estratégias de enfrentamento em direção às políticas centradas na justiça social, na equidade e na superação das iniquidades estruturais. (BISPO JUNIOR; SANTOS, 2021, p. 11).

A equidade é um princípio basilar não só para as normas jurídicas, mas também para as normas que versam sobre o programa social de saúde que possibilitou a salvação de milhares de vidas no Brasil, o Sistema Único de Saúde (SUS). A equidade norteou inclusive o processo de vacinação no país e pode ser verificado no fato da proibição da comercialização de vacinas contra a Covid-19.

A comercialização de vacinas teria aniquilado a população pobre do país. Com equidade dentro do Sistema Único de Saúde busca-se o reconhecimento e o tratamento ao direito à saúde levando-se em conta toda diversidade do contexto social (PenseSUS)<sup>25</sup>. No contexto da sindemia, é imperioso ressaltar que o direito à saúde ou a acepção da própria saúde não se restringe à prevenção, oucura de enfermidades. O direito à saúde, na perspectiva de direitos humanos, está associado à proteção do bem-estar.

A equidade, princípio basilar do Sistema Único de Saúde, somada a outras premissas, foi fundamental para a superação da crise, a exemplo da congruência entre os profissionais das áreas da ciência e da tecnologia, que representaram muito para a humanidade no contexto sindêmico, visto que foram a esperança de sobrevivência da nação, devido a todo trabalho do corpo científico somado aos

---

<sup>25</sup> Fonte on-line, EQUIDADE. PenseSUS. Disponível em: <https://pensesus.fiocruz.br/equidade>. Acesso em: 25 nov, 2022.

resultados possíveis de serem obtidos por meios das tecnologias disponíveis. Cabe salientar o papel das inovações tecnológicas, instrumentos e ferramentas digitais que possibilitaram esse acesso à telemedicina, mesmo que de forma limitada, pois acessíveis àqueles mais adaptados ao mundo digital, tendo possibilitado a serviços como ao agendamento de testes para covid-19, informações sobre disponibilização de vacinas, o acesso à informação sobre a saúde e a manutenção da vida no mundo, bem como aos meios de informações que instruíram como se manter vivos e evitar o contágio do vírus, no caso, as plataformas, mídias, aplicativos.

Esse grau de importância colocou as ferramentas digitais e inovações tecnológicas como instrumento de enfrentamento à pandemia e o uso passou a um nível de relevância altíssimo, pois comportou questões de saúde pública ao servir de difusor de auxílio ao momento sindêmico. Essa é a relevância da inclusão social digital em meio a um contexto de crise sanitária, a funcionalidade, o alcance e o acesso. A exclusão digital nesse viés é um total retrocesso, pois vitimiza inúmeras vezes mais.

A inclusão social digital precisa ser vista como objeto de políticas públicas que incorpora seus efeitos em qualquer âmbito da sociedade, a exemplo desse ramo da saúde. Embora haja a Política Nacional de Ciência, Tecnologia e Inovação em Saúde (PNCTIS)<sup>26</sup>, a pandemia provou que é preciso mais, o produto da inovação e da ciência na área da saúde precisa ser democraticamente distribuído e acessível, a informatização precisa estar ao alcance de todos, principalmente quando se trata da saúde, que é o que mantém a vida como bem maior protegido juridicamente.

O impacto da exclusão social digital desafiou a população brasileira em vários aspectos durante a pandemia. Os desafios aos quais a sociedade fora acometida vai da dificuldade da manutenção da subsistência, passando por fatores de falta de acesso à internet e a ausência de ferramentas que pudessem colaborar com os problemas de viabilidade para a manutenção das relações sociais, do trabalho, dos estudos, do acesso à saúde, circunstâncias que implicam no engessamento do

---

<sup>26</sup> Ao estabelecer as competências do Sistema Único de Saúde (SUS), a Constituição Federal de 1988 incluiu o incremento do desenvolvimento científico e tecnológico. Para isso, desenvolveu-se, dentro da Política Nacional de Saúde, a Política Nacional de Ciência, Tecnologia e Inovação em Saúde (PNCTIS), visando fortalecer a produção e a partilha de conhecimentos essenciais da área e uma maior articulação entre as ações de fomento científico-tecnológico e a política de saúde. Fonte on-line. Disponível em: <https://pensesus.fiocruz.br/inovacao> Acesso em: 25 nov. 2022.

desenvolvimento individual, e, de forma ampla, no social, econômico e de toda coletividade.

A inclusão social que ajudou parte da sociedade durante o pico da Covid-19, pode continuar a ajudar no pós-covid-19, desde que seja amplamente difundida ao alcance de todos, distribuindo assim igualmente as oportunidades de desenvolvimento e a dignidade. Todavia, o processo de inclusão digital não se resume à promoção de acesso à internet e à disponibilização de ferramentas tecnológicas. As políticas públicas voltadas para esse objetivo precisam se estruturar sob uma base educacional que capacite a sociedade para nivelar e desenvolver as competências necessárias para que se faça o uso correto, seguro e com qualidade desse instrumento de efetivação de direitos. Essa estrutura sob a base educacional digital configura um direito efetivador do exercício de cidadania para o modelo de sociedade da atualidade, a “sociedade em rede” da “era da informação”. (CASTELLS, 2021).

### 2.3 DIREITO À EDUCAÇÃO DIGITAL PARA INCLUSÃO E EXERCÍCIO DA CIDADANIA

O direito à educação é estabelecido constitucionalmente. É dever do Estado providenciar os meios para efetivá-lo. Por meio de suas competências, os entes federados, União, Estados, Municípios e o Distrito Federal têm responsabilidade sobre a efetivação do direito à educação. A educação não se restringe ao que está disposto nas normas, pois o meio social também ensina, por isso se fala aqui em educação pautada na necessidade de aprender a se viver a “cidadania digital”. (DI FELICE, 2020).

Nessa fase da evolução tecnológica da inteligência artificial da internet das coisas, da informatização de tudo, da socialização em rede, também se faz presente a necessidade de um tipo especial de educação, a educação digital.

Não há como se esquivar da necessidade de educar e orientar as pessoas quanto às condutas no ambiente virtual. Assim, não basta apenas entregar, disponibilizar uma máquina para o aluno e ensiná-lo a utilizar suas diversas funções se não aprenderem também que devemos zelar pela segurança digital bem como agir de forma ética e legal a fim de sermos bons cidadãos digitais. (PINHEIRO, 2021, p. 541-542).

Não se deve confundir educação digital para a cidadania com educação para aperfeiçoamento de técnicas para o manejo de dispositivos no âmbito das escolas. A educação digital vai além disso, contempla sobretudo a compreensão da dinâmica da sociedade, comportamento, civilidade e segurança. Educar em uma sociedade da era da informação significa muito mais que treinar as pessoas para o uso das tecnologias, trata-se de investir na criação de competências suficientemente amplas, ideológica, crítica, ética, moral e técnica.

A educação digital consiste em um modelo educacional que possibilite as pessoas a ter uma atuação social, política e econômica efetiva na produção de bens e serviços, que viabilize tomadas de decisões fundamentadas no conhecimento, operar com fluência os novos meios e ferramentas em seu trabalho, bem como aplicar criativamente as novas mídias, seja em uso simples e rotineiros, seja em aplicações mais sofisticadas. Trata-se, portanto, da formação de indivíduos para “aprender a aprender,” de modo a serem capazes de lidar positivamente com a contínua e acelerada transformação da base tecnologia. (TAKAHASHI, 2000, p. 45 apud PINHEIRO, 2021, p. 541).

Nesse sentido, a educação digital para a cidadania da qual se refere este trabalho, é a integração de vários elementos de aprendizagem que viabilize uma vida mais harmônica, segura e saudável nesta nova sociedade, para prover uma convivência em rede mais civilizada.

Educar é preparar indivíduos adaptáveis e criativos com habilidades que lhes permitam lidar facilmente com a rapidez na fluência de informações e transformações. É preparar cidadãos digitais éticos para um novo mercado de trabalho cujas exigências tendem a ser maiores que as atuais. (PINHEIRO, 2021, p. 543).

O debate aqui proposto manifesta reflexão sobre condutas que vão das mais ingênuas e despreziosas àquelas que podem corresponder a ofensas a bens jurídicos alheios, situações que podem ser evitadas por meio de uma educação como intervenção preventiva informativa quanto aos perigos dos meios digitais. “As pessoas devem ter em mente que os seus atos no ambiente virtual geram consequências na vida real. A internet, como muitos chamam, não é território de ninguém.” (PINHEIRO, 2021, p. 545).

Educar cidadãos na era digital, sem dúvida, constitui um dos maiores desafios da atualidade, mas também a solução para o realinhamento de muitas querelas sociais que vão da exclusão social, aos danos causados as pessoas por falta de conhecimento. É preciso saber sobre as formas de se viver com o digital, para evitar, por exemplo, que se cometa um crime, ou seja vítima de um, por desconhecimento dos fatores e condutas proibidas. A criminalidade no mundo digital se opera com frequência em decorrência das facilidades trazidas pelo próprio contexto da modernidade em que o criminoso também migrou do ambiente físico para o ambiente virtual.

Todos os usuários devem aprender que cada um é responsável pelo que escreve e que deve pensar várias vezes antes de publicar algo *on-line* porque os resultados de um conteúdo mal colocado podem ser avassaladores. O usuário pode ser punido tanto no âmbito administrativo/escolar quanto no judiciário, nos casos mais graves. (PINHEIRO, 2021, p. 544-545).

São necessárias políticas públicas com foco na inclusão digital lastreada pela educação digital e métodos disruptivos que contemplem o ensino preventivo sobre forma de se viver nesta nova era digital, além do ensino de como fazer o bom uso das ferramentas e estratégias para se criar e usufruir de uma presença digital assertiva e mais segura neste processo de virtualização de tudo.

O digital está fortemente ligado à distração e ao entretenimento e facilidades. Qualquer processo de aprendizagem requer a interrupção de processos criativos que atendam a necessidade de cognição de uma “modernidade líquida”, segundo Bauman (2001). A hiperatividade e os hiperestimulos da internet dificultam o processo de aprendizagem comum, tudo muda o tempo todo, a metodologia de ensino precisa ser inovadora, pois o público dessa modernidade se distrai e muda rapidamente o foco, se atraído pelo novo e o lúdico o tempo todo.

Essa atribuição do lúdico ao entretenimento e o entretenimento ao digital comunica a ideia de que “comunidades virtuais precisam de animadores, não de normas. O segredo não está nem em normas, nem em tecnologia, está em pessoas, educadores capacitados para atuarem como animadores da inteligência coletiva em comunidades virtuais” (AZEVEDO, 2002 apud CABEDA, 2004, p. 04). Contudo, não é simples assim. Com a devida vênia, a inteligência coletiva e aprendizagem social proveniente dela, são capazes de influenciar comportamentos, e isso é o que faz da

educação para cidadania digital disruptiva e tão importante, pois o mundo virtual faz a inteligência coletiva alcançar grandes massas, e dentro dessa esfera de socialização é preciso o equilíbrio entre direitos e deveres, e o direito também é norma, conforme se infere do “aforismo atribuído ao jurista romano Ulpiano (170 – 228 d.C.), *Ubi homo ibi societas; ubi societas, ibi jus*. Ou seja: onde está o homem há sociedade; onde há sociedade, há direito”<sup>27</sup>.

A educação visa orientar pessoas sobre limites, e isso não está apartado dos direitos e obrigações de uma sociedade digital. Uma das características da virtualização é o “efeito Moebius”, o qual (LÉVY, 2011, p. 24) relaciona às interfaces como passagens, fronteiras, limítrofes, intersecções entre esferas sociais, público e privado, objetivo e subjetivo, individual e coletivo, interno e externo, consciente e inconsciente, ou seja, tudo aquilo que fica em linhas tênues entre tais dualidades e que por esse motivo é difícil distinguir limites e identificar uma coisa ou uma circunstância da outra, requer educação para se aprender a discernir e lidar.

As dualidades do mundo digital o tornam perigoso, pois valores e princípios para preponderar requer que seja dada uma elevada importância e visibilidade para que através de um reconhecimento possa se definir orientações seguras de como proceder diante de situações complexas que dificultam até o discernimento entre o ser e o não ser no mundo digital.

Os limites que ordenam as dimensões do ser e do não ser, do “eu” e o “outro” no ciberespaço, local em que o fenômeno da virtualização acontece, não são para o senso comum tão óbvios, “as coisas só têm limites claros no real” , motivo pelo qual a observação do virtual requer um esforço cognitivo e crítico, forçando a percepção da concepção de novos tipos de identidades, ideologias, hábitos e regras consubstanciados em novas definições e determinações, que resultam em processos cujos efeitos incidem tanto em “[...] inclusões, exclusões e terceiros excluídos. Por isso a virtualização é sempre heterogênea, devir-outro, processo de acolhimento da alteridade” (LÉVY, 2011, p. 25).

---

<sup>27</sup> MADRUGA, Antenor, A necessidade de uma profissão jurídica global. **Revista Consultor Jurídico**, 2012. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2012-abr-12/cooperacao-internacional-necessidade-profissao-juridica-global#:~:text=Segundo%20o%20aforismo%20atribu%C3%ADdo%20ao,onde%20h%C3%A1%20sociedade%2C%20h%C3%A1%20direito> Acesso em: 16 fev. 2023.

Efeitos como esse, de ausência de discernimento, torna o ambiente digital propício para confundir e prejudicar aqueles analfabetos digitais. A frieza dos números, dados e algoritmos, tornam possíveis seleções e segregações, criando do outro lado, no mundo físico, situações que são difíceis de ser identificadas como produto de uma segregação digital, a falta de discernimento para agir e para cobrar responsabilidades das ações discriminatórias dificultam a contestação de ofensas a direitos dentro do ambiente digital.

A educação digital é importante para ensinar comportamentos adequados, ensinar sobre os riscos escondidos em ações que parecem inofensivas ou corretas, é importante para ensinar a decifrar os códigos de linguagem e comunicações típicas do próprio espaço digital, preparando os usuários da rede para lidar com situações típicas e atípicas que possam prejudicá-los. Dentro de um espaço de convivência em que a mudança é uma constante, se está susceptível a situações inéditas e inesperadas. Prova disso é o surgimento de novas linguagens usada na comunicação *on-line*, v.g, em que as abreviações são constantes em diálogos digitais, tudo muda o tempo todo e as pessoas precisam estar sempre se atualizando para fins de acompanhar a velocidade da sociedade da informação.

A linguagem do digital, o uso de abreviações, *hashtags*, e *tags* são códigos de linguagens novos para aqueles que precedem de uma realidade totalmente analógica e, esses códigos precisam ser decifrados para que a comunicação aconteça. “Não adianta lutar contra um costume digital que tem sido mundialmente adotado. Não defendemos a adoção de uma nova linguagem, mas também não podemos ignorá-la” (PINHEIRO, 2021, p. 544). O que faz da inclusão social digital lastreada na educação e alfabetização digital um desafio complexo desta era em que direitos materiais já são implicitamente perceptíveis. Essa educação precisa ser pública.

Então numa visualização do espaço público e privado onde interagem o governamental e o mercado é cada vez mais uma função do governo e do mercado proverem condições de acesso à internet. A inclusão digital e alfabetização tecnológica como política pública é um novo desafio para o Estado. (CABEDA, 2004, p. 5).

O analfabetismo digital é um tipo de exclusão, mesmo para aqueles que têm acesso ao mundo digital, visto que sua atuação e lugar de fala são neutros, e a neutralidade no contexto digital representa uma forma de controle e propriedade, pois



os neutros no digital são números, e pessoas representadas por números correspondem a um tipo de propriedade imaterial que gera novas formas de capitais para um mercado novo e para um estado de governo paralelo que se mantém por meio dessa propriedade e desse controle, controlam-se também em função disso, as informações e as oportunidades, através da modulação e predição.

A modulação ou seletividade de informações estruturadas e com propósitos direcionados, quando negativos, corrobora com a extensão de discriminações e desigualdades sociais em rede ou fora das redes. Há formas de modular informações e dados, de segregar e controlar e, todos esses fatores vão ao encontro da ideia de exclusão social digital.

Propriedade e controle contribuem para a criação de grandes diferenças entre os cidadãos em questões de saúde, renda, status, habilidades, informação, controle sobre informação e propaganda, acesso a líderes políticos e, na média, expectativas de vida, não só para adultos, mas para os ainda não nascidos e para as crianças. Afinal, devido às restrições que têm sido feitas, diferenças como essas ajudam a gerar desigualdades significativas entre os cidadãos em relação à capacidade e à oportunidade deles de participarem de forma politicamente igual naquilo que concerne a governar o Estado. (DAHL, 1985, p. 54-55 apud MARQUES, 2014, p. 96-97, tradução nossa).

Reitera-se que excluídos são aqueles que ou não conseguiram adentrar o mundo digital, ou aqueles que por algum motivo foram postos para fora dele, ou que, mesmo estando lá não têm plena consciência das suas ações e sobre modos seguros de agir ao ponto de poder se autodeterminar contrário a alguma situação que possa lhe prejudicar, a maior parte dos que estão incluídos detêm algum nível de analfabetismo digital, estando susceptível aos abismos digitais. Por esse motivo, é imprescindível tratar sobre a educação como meio de tratar a exclusão, fomentar a inclusão e ressaltar a necessidade de promover a salvaguarda dos direitos e dignidade da pessoa.

Fatores relacionados à informação, controle e propriedade intrínsecos à ambiência digital requerem recursos educativos adaptados a esses contextos, para fins de capacitar as pessoas para viverem e se beneficiarem do digital, sem que para isso se transformem em números frios que geram riqueza nas redes. Não à toa, o sucesso de uma rede social se mede pelos números de seguidores que há nela.

Todos esses aspectos fazem parte da realidade contemporânea, o que faz da educação digital uma vertente, uma modalidade propensa a ser incluída nas normas

de diretriz educacionais do país como um direito fundamental, essencial para estes novos tempos em que a sociedade atravessa com as desigualdades sociais como barreiras para se disseminar os meios mais viáveis de se exercer a cidadania e a democracia.

O direito à educação é universal e constitucional, pois estabelecido na (DUDH, 1948) e na (CRFB, 1988). Educação não se limita às matérias convencionais ensinadas nas escolas. Educação digital é todo o conjunto de ações que possam ensinar valores, princípios e que de alguma forma contribua para o desenvolvimento do ser humano, assim como a educação voltada para todas essas finalidades, porém em um contexto social diferente. Em face da nova sociedade, a inclusão social digital deve ser analisada na perspectiva de um direito instrumental para a efetivação de outros direitos, então a educação para cidadania digital que capacita a civilidade dentro da esfera de atuação no mundo digital constitui também uma questão de dignidade.

A Declaração Universal de Direitos Humanos no seu Artigo 26º, versa sobre a universalidade desse direito. Veja-se, pois,

1. Toda a pessoa tem direito à educação. A educação deve ser gratuita, pelo menos a correspondente ao ensino elementar fundamental. O ensino elementar é obrigatório. O ensino técnico e profissional deve ser generalizado; o acesso aos estudos superiores deve estar aberto a todos em plena igualdade, em função do seu mérito. 2. A educação deve visar à plena expansão da personalidade humana e ao reforço dos direitos do Homem e das liberdades fundamentais e deve favorecer a compreensão, a tolerância e a amizade entre todas as nações e todos os grupos raciais ou religiosos, bem como o desenvolvimento das atividades das Nações Unidas para a manutenção da paz. (DUDH, art. 26º, 1948).

A Constituição, como norma interna de maior hierarquia, versa na perspectiva de direito fundamental o direito à educação. Veja-se:

A educação, direito de todos e dever do Estado e da família, será promovida e incentivada com a colaboração da sociedade, visando ao pleno desenvolvimento da pessoa, seu preparo para o exercício da cidadania e sua qualificação para o trabalho. Art. 206. O ensino será ministrado com base nos seguintes princípios: I – igualdade de condições para o acesso e permanência na escola. (CRFB, art. 205º -1988).

A questão da educação digital já ocupa os espaços de debate e em especial no Brasil criou-se um programa chamado “Eletiva de cidadania digital para escolas”, programa educacional concretizado no mundo físico, mas voltado para as relações e comportamentos do mundo digital, originado de um acordo de cooperação ente os

governos do Brasil e do Reino Unido e apoiado por especialistas em Direitos Humanos na internet, a SAFERNET<sup>28</sup>.

A “eletiva de cidadania digital” montou um cronograma de aulas com carga horaria de 40h, cujo foco é trabalhar nas escolas, temas relacionados à “segurança digital, relações on-line seguras, bem-estar on-line e saúde emocional”. A disciplina comporta 5 unidades que deverão ser ensinadas aos alunos do ensino médio.

Quadro 3 - Disciplina eletiva para a cidadania digital

<b>Eletiva de cidadania digital</b>	
Unidade 1	Bem-estar e saúde emocional <i>on-line</i>
Unidade 2	Segurança e privacidade na internet
Unidade 3	Respeito e empatia nas redes sociais
Unidade 4	Relacionamentos seguros <i>on-line</i>
Unidade 5	Cidadania digital para todos

Fonte: Safernet (2022).

Nota: adaptado pela autora.

Esse material está disponível na internet, no site da Safernet ([www.safernet.org.br](http://www.safernet.org.br))<sup>29</sup>, para o livre acesso dos professores que queriam se capacitar para ministrar as aulas, até o momento desta pesquisa a iniciativa havia sido testada em escolas do Estado da Bahia, Pernambuco e Distrito Federal, a intenção é que se estenda para os demais estados, e que deixe de ser uma disciplina optativa para pertencer à grade obrigatória de ensino<sup>30</sup>.

A proposta de levar a educação digital para as escolas Brasileiras, tramitou na Câmara dos deputados, como um projeto de lei voltado para esse objetivo. O “PL 4513/2020, que institui uma Política Nacional de Educação Digital no âmbito da Lei de Diretrizes e Bases da Educação Brasileira, foi transformado na Lei Ordinária 14533/2023, no dia 11 de janeiro de 2023, sob a presidência do Presidente Luís Inácio Lula da Silva, em exatos 11 dias após assumir a presidência da república federativa

<sup>28</sup> “A SaferNet Brasil é uma associação civil de direito privado, com atuação nacional, sem fins lucrativos ou econômicos, sem vinculação político partidária, religiosa ou racial. Fundada em 20 de dezembro de 2005, com foco na promoção e defesa dos Direitos Humanos na Internet no Brasil”. Fonte on-line. Disponível em: <https://new.safernet.org.br/content/institucional>Acesso em: 26 nov. 2022.

<sup>29</sup> Endereço para baixar o caderno de eletivas de cidadania digital: < [https://www.safernet.org.br/site/sites/default/files/Caderno\\_Eletiva\\_Cidadania\\_Digital\\_DAP22.pdf](https://www.safernet.org.br/site/sites/default/files/Caderno_Eletiva_Cidadania_Digital_DAP22.pdf)> Acesso em: 26 nov. 2022.

<sup>30</sup> Fonte on-line: SAFERNET. Disponível em: <https://new.safernet.org.br/content/criadores-da-eletiva-de-cidadania-digital-desejam-sua-expansao-para-todo-o-pais>Acesso em: 26 nov. 2022.

do Brasil. Essa é uma vitória para sociedade Brasileira. O projeto foi apresentado pela Deputada Ângela Amin (PP-SC) em 09 de setembro de 2020, época em que o país estava vivendo o pico da pandemia, contexto social que evidenciou os impactos da exclusão social digital no país. (CÂMARA DOS DEPUTADOS, 2022).

Essas iniciativas devem ser uma constante, para poder elevar o patamar do Estado Brasileiro a um nível de inclusão e desenvolvimento. A educação e cidadania digital são meios para se construir uma cultura digital adequada a uma sociedade civilizada. Pois, embora o senso comum ainda possa considerar a Internet um espaço livre, protegido pelo anonimato e democrático no que tange a liberdade de participação, de pensamento e expressão, esta sensação de liberdade está assim posta porque precisa ser assim, e serve tanto para a prática do bem como para prática do mal, tudo vai depender da ética e da moral presente na construção do caráter das pessoas.

Essa mentalidade de liberdades sem limites muitas vezes é o resultado de “modulação,” tornando pessoas passivas ao ponto de não se incomodar com os riscos ou mesmo se quer percebê-los, e às vezes, mesmo tendo consciência dos fatores que possa comprometer sua segurança, são movidos por hiperestímulos a aderirem a circunstâncias que podem colocá-los em risco ou fazê-los prejudicar outras pessoas.

O mundo digital é um universo globalmente conectado, uma vitrine de oportunidades e benefícios. Todavia, comporta muitos abismos. Ao defender a inclusão social digital, não se pode olvidar dos requisitos para que esta inclusão surta efeitos positivos para a sociedade, um dos requisitos é a educação digital que visa, ensinar e capacitar as pessoas para que nivelem ou se capacite para fruir deste universo com a qualidade que o mundo digital dispõe e com a segurança necessária, pois além da igualdade e das liberdades, a segurança e a paz também consistem em direitos fundamentais que precisam ser respeitados para fins de proteção da dignidade humana.

#### 2.4 DIREITO FUNDAMENTAL À PROTEÇÃO DE DADOS E O PROBLEMA DA DISCRIMINAÇÃO ALGORÍTMICA COMO FORMA DE EXCLUSÃO SOCIAL

Para tratar sobre direitos fundamentais e garantias constitucionais nesta nova era, tem que se levar em consideração aspectos da vida pública e privada que estão

coexistindo em uma dinâmica social mista, a on-line e a *off-line*, espaços em que questões importantes se apresentam, tais como segurança, desenvolvimento, vida digna. As presenças digitais nesse contexto social representam a inclusão de indivíduos no espaço virtual em que suas informações pessoais, seus dados, são coletados para fins de se estabelecer presença e identidade no mundo digital.

Os processos de digitalizações dessas identidades muitas vezes acontecem sem que parte da população tenha plena ciência do destino dos seus dados e a finalidade de uso deles. O processo de digitalização que viabiliza a virtualização de informações muitas vezes acontece a partir do mundo físico (LÉVY, 2010). Por exemplo, a pessoa vai comprar um produto em uma loja física e essa loja digitaliza os seus dados, enviando-os para o mundo virtual e criando presenças digitais sem que a pessoa entenda o procedimento, a finalidade e o resultado desta ação.

Esse normalmente é o ato mais comum de virtualização de uma identidade e criação de presenças digitais sem que o indivíduo execute a ação por conta própria. Nesta conjuntura estão inseridas a população que realiza qualquer tipo de compra no comércio e, por motivos como esse foi necessário a instituição de lei. Trata-se, portanto, de um processo complexo, com consequências que podem vir a ser gravosas, cujo risco representado por violações fez o ordenamento jurídico brasileiro reconhecer direitos e deveres e promulgar leis, estabelecendo como direitos fundamentais a proteção desses dados.

Os dados pessoais são ativos desta nova era da economia digital, por isso sua proteção ganhou hierarquia e importância na esfera do ordenamento jurídico brasileiro. A proteção de dados, enquadrados na esfera de constitucionalidades fundamentais, protege intrinsecamente desde direitos da personalidade à imagem, honra e aqueles que decorrem desses, sancionando a quem violar tais disposições. (RODRIGUES, 2022).

Está se falando em um tempo em que o corpo social comporta diversas categorias de relações e que cingem o elo entre o direito tradicional e o que pode vir a ser considerado como direito digital. Isso chama atenção, pois as demandas a serem resolvidas provenientes de conflitos e produtos das relações em um âmbito digital é ainda, constantemente resolvidas sob a aplicação do direito tradicional, isso porque, as realidades se fundem numa mesma razão de ser, pessoas estendendo suas

relações para o ambiente virtual, coexistindo nos dois espaços, integrando-se e fundindo duas realidades.

No Brasil as leis que regem essas relações do mundo digital, por hora, são: Lei n.º 12.965, de 23 de abril DE 2014, estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil (MARCO CIVIL DA INTERNET)<sup>31</sup>, e a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)<sup>32</sup>. Em “10 de fevereiro, a Emenda Constitucional nº 115, de 2022, proveniente da PEC nº 17 de 2019. Ela altera a Constituição Federal para incluir a proteção de dados pessoais entre os direitos e garantias fundamentais”<sup>33</sup>. Essas disposições legislativas visam a proteção e a salvaguardas de direitos materializados nesta era digital.

As dimensões ou velocidades dos direitos são produtos da evolução da sociedade e das mudanças sociais, e isso é o que está acontecendo, mudanças com efeitos significativos que poderiam ser inseridos na ordem jurídica com a mesma importância com que estão sendo praticadas na realidade da nova conjuntura social. Está havendo uma fusão de espaços, de experiência. Não se trata de mera novidade, modismo, algo temporário, é a vida acontecendo em meio a transições de culturais de hábitos, costumes, são princípios e valores que estão sendo adaptados as regras de uma nova forma de organização social, criando-se searas novas de economia, de ordem, perfazendo um contexto histórico em que os elementos estruturantes requerem adaptação da sociedade para acompanhar essa evolução.

A realidade social atual pode ser compreendida como uma composição mista de realidades paralelas, espaços sociais diferentes que coexistem em um mesmo marco temporal, a era digital. Cada “coisa”, cada “ser”, é passível de ser digitalizado e virtualizado se tornando parte de um sistema globalizado de informações em um cenário composto por criptografias, criptomoedas, algoritmos, dados, identidade virtual, pessoas digitais, multiverso etc. Os dados que representam a pessoa não estão limitados a alcançar os aspectos da vida apenas numa ficção de realidade. Não

---

<sup>31</sup> Fonte on-line. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil03/ato2011-2014/2014/lei/l12965.htm>Acesso em: 26 nov. 2022.

<sup>32</sup> Fonte on-line. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil03/ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm> > Acesso em: 26 nov. 2022.

<sup>33</sup> Fonte on-line: Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil03/ato2011-2014/2014/lei/l12965.htm> Acesso em: 26 nov. 2022.

é isso. Não é ficção. Conforme diz Lévy (2011), trata-se de uma “realidade diferente, mas é real”.

O universo digital, tem suas peculiaridades, e a sociedade em rede Castells (2021), ainda é uma espécie de laboratório, portanto, ao falar sobre presença digital, inclusão, integração, direitos, desenvolvimento e transformações sociais, deve se permear as esferas estruturantes da sociedade, aquelas que orientam e são responsáveis pela manutenção da vida tanto no mundo digital como no físico. Neste modo de coexistir, se insere circunstâncias de atividades virtuais que representam risco a segurança e a manutenção de vidas no mundo físico.

O risco também está na linguagem fria de números que são utilizados por meio de inteligência artificial, para fins de precisar situações, excluindo variáveis que a depender do ponto de vista e interesse, não são importantes no processo de destino, porém, a escolha do que é ou não importante fica a critério de pessoas, instituições, organizações, empresas que estão por detrás da programação e código dessa linguagem. Aí está a grande questão. Algumas das variáveis excluídas por não serem interessantes a alguns processos, representam a exclusão total e destruição de vidas inseridas em processos outros, processos excluídos dessa variável, gerando segregação algorítmica e exclusões potencializadoras de desigualdades sociais.

A sociedade experiencia constantes mudanças decorrentes de transformações econômicas, e nas mais diversas áreas, promovidas por inovações tecnológicas que estão de forma contínua sendo atualizadas para alcançarem os maiores níveis de precisão para fins de viabilizar, prevenção e ou resoluções de problemas, busca-se soluções mais eficientes e, isso em um menor tempo e custo-benefício. Trata-se, portanto, de execução de processos nos quais as habilidades humanas não conseguem executar com agilidade ou precisão. Essa seria, em tese, uma descrição razoável acerca dos objetivos e finalidades do uso da técnica criada e implementada para selecionar. Essa premissa deveria ser irrefutável, mas não é bem assim.

A tecnologia é um instrumento cuja forma que é empregada é o que faz a diferença entre o seu resultado representar uma solução ou um problema. A integridade nas escolhas faz a diferença, por exemplo, da energia nuclear pode se produzir uma bomba capaz de destruir vidas ou ser produzida a energia capaz de beneficiar muitas vidas, pode produzir trevas ou luz, a escolha do objetivo, da

finalidade e da técnica é que definem o resultado. O problema não é a tecnologia, mas pode ser a técnica por detrás do uso dessa tecnologia e, essa escolha é o homem quem faz.

Está se falando sobre inovação tecnológica que tem por base a internet e toda a sua cadeia evolutiva que conta uma história. A internet tem sua origem historicizada “ao ápice da “guerra fria”, em meados dos anos 60, nos Estados Unidos, e foi pensada, originalmente, para fins militares. Basicamente, tratava-se de um sistema de interligação de rede dos computadores militares norte-americanos, de forma descentralizada. À época, denominava-se “Arpanet” (PINHEIRO, 2021a, p. 56).

Naquele período, aquela tecnologia não era liberada para uso comercial, essa liberação só aconteceu anos depois, em 1987, quando então essa data se tornou um marco para essa tecnologia que passou a se chamar, Internet. Em 1990, iniciou o seu ciclo de expansão, atualizando-se e evoluindo, incrementando ao seu espaço multimídia a *World Wide Web* (www), vários recursos novos. Esse processo de inovação foi se reestruturando e atualizando em ciclos de evolução que trouxe a sociedade ao momento atual, a era digital, época em que a inteligência humana criou a Inteligência artificial (IA) (BARBOSA, 2021, p. 43), uma inteligência que se autorrecria.

A internet, Computação Ubíqua, IA, *Big data*, Algoritmos e outras tecnologias, são as ferramentas que operam nesta era da Digitalização do Mundo, por meio de interfaces de realidades virtuais e inovações, as quais a sociedade vem se dividindo para acompanhar a dinâmica entre a fusão da realidade em ambientes físicos e experiências que lhes apresentam uma realidade de um modo diferente, o virtual, conforme dito anteriormente.

Dentro desta última realidade, na virtual, pessoas têm que se adaptar e viver de acordo às novas disposições e padrões estabelecidos no âmbito social em que estão inseridos, de modo que há situações em que precisam coexistir nas duas dimensões sem, no entanto, usufruir da autonomia que deveriam. Embora se pareça o contrário, há quem acredite que o ambiente digital é livre, expansível, sem controle e irrestrito e isso não é verdade.

Em se tratando da Era Digital, muitos aspectos dessa vivência e desta autonomia, são cerceados ou limitados, devido à ausência de conhecimento ou



entendimento sobre os processos aos quais estão inseridos aqueles que dali participam. O analfabetismo digital os coloca em situações condicionadas, nas quais precisam se dispor a aderir e dar seguimento a certas condições em troca do ressarcimento de alguma necessidade. Isso gera novas necessidades, como a de ter que corresponder a comandos cujos efeitos podem se reverberar de modo diverso do esperado e criar outras situações alheias a sua vontade e, isso sem que tenham ao menos o alcance cognitivo da situação ou alternativas acessíveis ao seu discernimento e oportunidade de se autodeterminar contra a tais condicionantes, um exemplo são os contratos de adesão, ou termos anuídos nas compras e contratações on-line.

Por vezes, os procedimentos inerentes à era digital são padronizados, e as alternativas que se têm é aderir ou se abster de ter aquela necessidade ressarcida, o que é injusto, pois acaba configurando uma compulsoriedade quando a pessoa tem uma necessidade de que só pode ser resolvida por aquele meio, ou seja, ou você adere aquela condição ou o problema fica sem resolução. Essa situação não tem a ver com livre arbítrio, está mais para persuasão baseada em “critérios antidemocráticos”, por condicionarem e restringirem o acesso ou o alcance da fruição de circunstâncias que repercutem na efetivação de direitos, como o acesso a serviços públicos on-line.

É dentro desses processos de adesões que o livre consentimento, (PINHEIRO, 2021b, p. 42 – 43) de forma “leiga é controvertidamente disponibilizado”, e é em decorrência dessa adesão para o uso de ferramentas digitais que as pessoas acabam dispondo dos seus Dados Pessoais e muitas vezes Dados Pessoais Sensíveis. Muitos não sabem se quer a diferença entre esse e aquele, e muito menos para o que são destinados. São por meio de dados que os Algoritmos trabalham e muitas vezes discriminam de forma fria, objetiva e técnica. Excluem, “segregam”, realizam a atividade que são programados para cumprir.

Todo esse aparato tecnológico processa a forte economia criada por esta nova dimensão social digital. O tratamento de dados movimenta o ecossistema socioeconômico atual e a energia que sustenta esse circuito é a presença humana no mundo digital, as presenças digitais. A “Presença Humana no Digital” é o combustível para manter esse sistema, assim como o “Tempo” que as pessoas dispõem a esse propósito, passa a ser uma unidade de valor de um novo capital, ao passo que

também representa unidades de valores para a vida, o tempo mede a vida ou vida é medida pelo tempo.

Desde os primórdios, sempre que há oportunidade de extrair do ser humano algum tipo de força produtiva, há abusos e injustiças. A evolução da humanidade ainda não curou suas comorbidades, os abusos e abismos desta era estão expressões nas marcas que o tempo registra, o tempo como uma unidade de valor pode se tornar um capital improdutivo se a pessoa não souber valorá-lo. A educação e disseminação do conhecimento tem o potencial de evitar esses abusos e abismos.

A ambição, o egoísmo e a ausência de empatia ainda permitem que as pessoas sejam cruéis umas com as outras de modo que visem, do ponto de vista econômico, apenas o lucro e seus interesses individuais a todo custo, circunstância que pode tornar esse “Tempo dispensado” em um capital improdutivo para um sujeito passivo, aquele indivíduo que está a disponibilizar o seu tempo sem objetivos concretos. É dessa desinformação acerca de valores, que os outros, os sujeitos ativos desse novo mercado, transformam o tempo e a presença das pessoas analfabetas digitais em ativos de riqueza, sem, no entanto, oferecer algo em troca na justa proporção.

A economia desta era digital, em que o *Big data* opera, segundo O’Neil (2020), consiste em um modelo abastecido por grandes volumes de dados geradores de grandes margens de lucros, técnica que se concretiza através de coleta e tratamento desses dados, situação em que se constata “máquinas processando números frios” (O’NEIL, 2020, p. 8.), isso, graças à atuação da matemática, através de métodos e processos, que tem direcionado o seu foco para a fonte de energia em potencial mais lucrativa, a humana. (O’NEIL, 2020, p. 8). No relato de suas experiências como profissional da área, observou que, “*Petabytes* de dados eram 24 horas por dia, 7 dias por semana, muitos raspados de redes sociais ou sites de e-commerce. E cada vez mais o foco não era nos movimentos dos mercados financeiros globais, mas nos seres humanos.”

São os dados que orientam algoritmos, são eles que fornecem o *input* básico que possibilitam aos algoritmos a oferecer respostas relevantes (DONEDA, et. al. 2021, p. 422). Por algoritmos pode ser compreendido uma sequência de instruções que determinam como deve se dá a execução de um processo, trata-se de uma

fórmula que orienta tarefas com a finalidade de atingir algum objetivo específico, os objetivos comumente giram em torno de solucionar problemas e orientar a tomada de decisões, cujo fundamento é fornecer previsões com base em sistema de probabilidade. Todavia, é limitado quando se refere a entender e processar termos intrínsecos a avaliações subjetivas do mundo, “[...] tentar reduzir comportamento, performance e potencial humano a algoritmos não é tarefa fácil” (O’NIEL, 2020, p. 8).

É exatamente essa limitação de ler as subjetividades humanas que impede a precisão algorítmica sem incorrer em discriminações ilícitas e abusivas. Mas, as discriminações que acontecem nem sempre é em função dessa limitação, por vezes é em decorrência de erros dos próprios programadores ou é porque a finalidade a qual foi destinada a programação é propositalmente discriminatória, tendo em vista um interesse específico de quem está por traz do seu domínio. “O problema, nesse caso, não é com o algoritmo em si, mas sim com as especificações a ele fornecidas” (DONEDA, et. al., p. 423, 2021).

Segundo Doneda *et. al* (2021) o uso de algoritmos passou a ser tão massivo, que o fenômeno começou a impactar na vida das pessoas, o fenômeno acabou por influir na criação do termo *Big data* e seria atribuído a uma interconexão contínua de grandes volumes de dados que criam conexões entre si, traduzindo valores preditivos capazes de desenvolver prognósticos sobre diversos assuntos e áreas, inclusive comportamentos humanos. O *Big data* trabalha sobre certas propriedades, entre elas a de “buscar correlações, em vez de causalidades. Isso significa que a relação entre dois fatos ou características é determinada de acordo com análise estatística” (MAYER-SCHÖNBERGER ; CUKIER, 2014 apud DONEDA *et al.*, 2021, p. 424).

Visto isso, salienta-se que a evolução não para, *v.g.*, uma das habilidades do *Big data*, seria a de “transformar em dados muitos aspectos do mundo que nunca foram quantificados antes” (O’NIEL, 2020, p. 423-424). Esse novo patamar, torna o que se chama de análise preditiva, uma análise mais profunda, ou os “imperativos de predição” mais assertivos, conforme Zuboff (2020). Para a autora, “[...] um programa de computador poderia vasculhar milhares de currículos ou pedidos de empréstimos em um segundo ou dois e ordená-los em listas impecáveis, com os candidatos mais promissores no topo.” (ZUBOFF, 2020, p. 233).

A ideia das autoras supracitados vai ao encontro uma da outra, essa convergência afirma que os efeitos da expansão do uso de algoritmos e a incidência do *Big data*, trabalham sob modelos e métodos de seleção que tem por efeito colateral e muito negativo, segregam pessoas, grupos e territórios com base nas informações que alimentam seus dados pessoais, isso em face da determinação de escolhas específicas de quem faz a programação e o uso da técnica, e isso configura um tipo de exclusão social preordenada.

Não é a tecnologia e sim a técnica. A técnica é escolhida para ser aplicada com base nos objetivos que se espera com o resultado dela, por exemplo, a substituição de causalidade por correlações incorpora a busca por informações dessas pessoas titulares dos dados em “um contexto complexo, no qual refletem preconceitos e assunções subjetivas; isso significa que até mesmo métodos estatísticos não são completamente objetivos” (SILVER, 2012 apud DONEDA *et al.* 2021, p. 424).

Mediante os avanços da inteligência artificial, os algoritmos se aperfeiçoam independente da sua programação inicial, eles aprendem, isso é possível porque há algoritmos em dimensões distintas, entre essas, aqueles que executam tarefas simples dentro de sistemas cujas tecnologias permitem tarefas semiautomatizadas, e aqueles que executam tarefas complexas como a autoaprendizagem (BARBOSA *et al.*, 2021).

É curioso o fato de o homem criar uma inteligência artificial que se autorrecria e passa a não depender da intervenção dele, como se esse tivesse certeza de que se algo der errado haverá uma forma de reverter a situação e apagar os danos, ignorando o fato de haver a possibilidade dessa inteligência evoluir ao ponto de dominar a performance e copiar as características das subjetividades humanas, pois é só essa característica que a limita. Nada na atualidade está restrito a ficções, o que antes era considerado ficção hoje é realidade, essa descrença, a subestimação acerca de proposições consideradas fictícias é coisa do passado. Esta é uma época em que o antes se considerava como improvável pode vir a acontecer. Hoje a missão é desafiar o que parece impossível.

Com frequência, os algoritmos por toda potência e capacidades que tem, prever e manipula comportamentos humanos, pois criam padrões com base nas informações que já existem nos seus bancos de dados, é o homem quem alimenta

esses bancos de dados para os algoritmos poderem agir, e partir daí eles agem, é o que se chama de “*Machine learning* – o aprendizado automático de máquina”<sup>34</sup> (O’NIEL, 2020, p. 121). Os algoritmos trabalham da seguinte forma:

[...] constroem, decidem e percorrem caminhos digitais, determinando os trajetos de todos os sujeitos no ambiente digital, por meio da coleta, da comparação, de cálculo e de ações automatizadas, algumas predeterminadas, outras por intermédio de permissões de ações decorrentes de autoaprendizado do próprio sistema. (BARBOSA, et. al., 2021, p. 44).

Os erros que acontecem e as pessoas que são vítimas desses erros são encarados como “danos colaterais” (O’NIEL, 2020, p. 23), na ausência de bom senso os erros tolerados e aceitáveis quando se compara a dimensão das facilidades oriundas das operações dos algoritmos e do *Big data*, e ignora-se qualquer imperfeição.

Estatísticos contam com números grandes para compensar exceções e anormalidades. [...] costumam punir indivíduos que por acaso são a exceção [...] tendem a punir os pobres [...] os privilegiados, veremos vez após outra, são processados mais pelas pessoas; as massas, pelas máquinas. (O’NIEL, 2020, p. 13; 15).

Infere-se sobre a atuação estatística que os algoritmos, ao eliminar os dados relacionados a certo grupo de pessoas, em função de certas características e preferências, excluí e, ao excepcionar por categorias, discriminam os pobres e menos privilegiados. Eles não têm chances, pois são julgadas por máquinas sem poder de análise subjetiva do mundo. Tal ação a depender do efeito colateral, pode vir a representar no contexto da dimensão digital, o que no mundo físico se considera estereotipar e depois segregar, discriminar, preterir, desqualificar, anular, ou seja, tirar de cena, neutralizar, excluir do mundo digital. Pessoas se perguntam por que entregam tantos currículos e nunca são chamados para um entrevista de emprego. O seu perfil pode ter sido escolhido para não fazer parte do banco de dados daquele tipo de seleção.

Resultados discriminatórios com danos nessa magnitude fazem com que sejam transferidas para a nova dimensão de realidade digital as mazelas do mundo real e vice e versa, com o círculo vicioso da criação de desigualdades. A desigualdade

---

<sup>34</sup> O’nieL (2020, p. 121). “Com *Machine learning* – o aprendizado automático de máquina -, domínio em franca expansão da inteligência artificial, o computador mergulha nos dados seguindo apenas instruções básicas. O algoritmo encontrar padrões por si próprio e então, com o tempo, traça relações entre padrões e resultados. Em certo sentido, ele aprende.”

existindo também no ambiente digital, potencializa a desigualdade do mundo físico e confirma a perspectiva de Lévy (2011). Para o autor, o mundo virtual não é imaginário, ele é real, na medida em que seus efeitos modificam a realidade no mundo físico.

Desse modo, toda estrutura social tende a sofrer com impactos destrutíveis da exclusão social digital causada pela discriminação algorítmica. Há ingerências e negligências sobre os tipos de processos que reverberam danos irreversíveis. Injustiças não são reparadas muitas vezes por se tratar de um fenômeno que possui um processo escuso, difícil de identificar *v.g.*, como os modelos algorítmicos que implicam em discriminações ilícita e abusiva, que na maioria das vezes, são incontestáveis, pois não tem como se provar o nexo causal, a origem da trajetória.

Às vezes a técnica é muito aperfeiçoada para não deixar brechas para seja possível provar violações e, lacunas deixadas pelo arcabouço normativo não ajudam nesse sentido, como por exemplo regulamentações específicas que possam impedir impunidades. Existe também o conflito de direitos e interesses, a exemplo de direitos que protege a propriedade intelectual, direitos autorais, direitos empresariais, livre concorrência e segredos de negócios, mas isso, corriqueiramente em detrimentos de direitos inerentes a dignidade da pessoa humana, daí se torna explícita a relação entre propriedade e controle, dualidade, antagonismo, irrazoabilidades que podem reverberar ações antiéticas e politicamente antidemocráticas e injustas.

Diante de um juízo de razoabilidade é inadequado e desproporcional, sobrepor sem ponderar legalmente, questões tão sensíveis, pois quando prejudiciais, inconsequentes e incontestáveis, tornam-se ilegais e injustas. Sim. Há situações que embora ilegais não são injustas, por exemplo a legítima defesa a um ataque, ou a ação por estado de necessidade diante de um perigo, todavia, o mundo digital ainda não comporta esses tipos de excludentes de ilicitude dentro dos seus conflitos de interesses, pelo menos formalmente legitimados ao que sabe até o momento da pesquisa não existe legítima defesa para ilícitos digitais.

Os interesses econômicos nessa perspectiva acabam sucumbindo os critérios que fundamentam os preceitos de um estado democrático que defende o “absoluto respeito à dignidade da pessoa humana” (MORAES, 2022, p. 114). Com as suas ressalvas, o equilíbrio e adequação entre os institutos de proteção de interesses e direitos, devem ser equalizados de forma isonômica respeitando a dignidade humana.

Desse modo, se constata imprescindível se refletir sobre os instrumentos existentes no que tange a regulamentação, fiscalização e legiferação e aquelas que possam vir a existir com o fim de possibilitar a defesa de vítimas desses processos discriminatórios e excludentes, principalmente quando se trata de uma população com o seu lugar de fala comprometido pela ausência de educação e alfabetização digital, aqueles sem discernimento, sem voz, portanto sem defesa.

A segregação resultante das discriminações algorítmicas são formas de vitimizar, decorrente de decisões extremistas que colocam o interesse de uns na ponta mais pesada na balança. E nessa balança, os pobres pesam menos, ou seja, representam a parte que infelizmente é sempre sacrificada. O efeito colateral da técnica mal direcionada.

Essas discriminações, segundo (DONEDA et al., 2021) podem ser sistematizadas em quatro tipos principais. São eles: “Discriminação por erro estatístico; Discriminação pelo uso de dados sensíveis; Discriminação por generalização injusta; Discriminação limitadora do exercício de direitos” (DONELA, et. al. 2021, p. 430). A exclusão social digital nesse diapasão de discriminação algorítmica está presente nos resultados de qualquer um desses tipos, pois expulsa da vitrine global que é o mundo digital, aqueles que tem o direito fundamental a igualdade, que lhes permite estarem presentes nestes pontos de contato globalizados.

A discriminação por erro estatístico consiste em erros relacionados a dados incorretos até problemas com os próprios códigos algorítmicos, implicando em faltas na contabilização e nas respostas, erro que normalmente parte da atuação de programadores ou dos engenheiros. A exclusão social digital decorrente da discriminação pelo uso de dados sensíveis é o erro decorrente do uso de dados pessoais sensíveis que determinam a religião, etnia, gêneros etc. Informações que são proibidas de serem usadas pela Lei geral de Proteção de Dados (LGPD), mas que mesmo assim são ilegalmente utilizadas, nesse caso não há erro estatístico ou de processamento, há ilegalidade no uso. (MENDES; MATTIUZZO; FUJIMOTO, 2021, p. 430; DONELA, et. al. 2021, p. 431 -432).

A discriminação por generalização injusta diz respeito a processamentos que produzem respostas em que pessoas são categorizadas equivocadamente em certos grupos e por esses motivos sofrem danos muitas vezes irreversíveis e incontestáveis,

pois é muito difícil provar que o dano foi fruto de uma operação algorítmica. Por fim, a discriminação limitadora do exercício de direitos causa problemas que implicam exatamente na realização de um direito (MENDES; MATTIUZZO; FUJIMOTO, 2021, p. 430; DONELA, *et. al.* 2021, p. 431 -432).

Esses erros são cometidos por “modelos dinâmicos” (O’NIEL, 2020, p. 31), aos quais os estatísticos denominam como sendo aqueles atualizáveis, ou seja, podem ser corrigidos, e o são, por quantas vezes forem necessárias até oferecer a resposta que se espera. Esses erros serão percebidos por meio dos feedbacks que produzirem, a grande questão é que os feedbacks em muitas situações serão sentidos por aquelas pessoas que estão na outra ponta e, que não conseguirão identificar uma explicação lógica, para o fato de estar sofrendo com obstáculos, por não conseguirem realizar suas demandas, *v.g.*, terão que lidar com o inimigo invisível que obteve êxito em impedi-la de realizar algo, como não ter um currículo escolhido, ser notado como potencial candidato para algum cargo, ou ter a oportunidade de crédito no mercado por insuficiência de scores, por não ter se quer entrado na fila dos prospectos candidatos a estudantes de uma universidade etc.

A vida para essas vítimas simplesmente deixa de andar, de acontecer e isso sem explicação lógica que esteja ao alcance cognitivo delas. São na verdade neutralizados da sociedade por meio de um sistema que exerce a força centrífuga de uma exclusão que expurga as pessoas dos registros e dos pontos de contato que sua presença digital deveria possibilitar como se fossem as impurezas do sistema do mundo virtual. A consequência disso, é os desafios que essas pessoas enfrentarão para exercer sua cidadania e usufruir dos seus direitos dentro e fora do mundo digital.

Diante de uma exclusão digital invisível, acredita-se que as pessoas irão se conformar em nunca saber o motivo pelo qual entregou dezenas de currículos e nunca foi chamada para uma entrevista, ou mesmo ser indicada para uma entrevista ou participar de um processo seletivo, mas nunca ser selecionada para a vaga. Por esses e outros motivos O’Neil atribui aos algoritmos a destruição em massa, para ela “[...] Modelos matemáticos mal-concebidos agora microgerenciam a economia, de publicidade a penitenciárias” (O’NIEL, 2020, p. 21). Segundo a autora:

Um algoritmo processa um pântano de números e gera uma probabilidade que uma certa pessoa pode ser uma má contratação, um devedor de risco, um terrorista, ou um professor péssimo. Essa probabilidade é destilada numa



pontuação, que pode pôr a vida de alguém de ponta-cabeça. (O'NIEL, 2020, p. 19).

Esses fatos se verificam com muita facilidade dentro da sociedade, trazendo uma onda de insegurança, sentimento de impotência e vulnerabilidade. “Quando um algoritmo de uma agência de empregos discrimina indevidamente um candidato; quando as preferências políticas ou sexuais de uma pessoa são expostas ou utilizadas para fins inadmissíveis; quando a IA serve para disseminar *Fake News*” (SOARES; BARBOSA *et. al* 2021, p. 47). É porque em tese ocorreu algum tipo de erro, ou a definição de parâmetros e dos dados que orientará o algoritmo, foi direcionado para finalidades cujo resultado pode incorrer em danos gravíssimos ao titular dos dados utilizados.

O meio para se reclamar ilegalidades é mediante os órgãos judiciais, porém nessas situações a vítima sofre duros revezes, pois, tem a sua paz perturbada e ainda ter que recorrer ao poder judiciário para restabelecê-la, não é tarefa fácil, pois a ação em si, pode ser morosa e onerosa em vários sentidos. Trata-se de caso que envolve muitas variáveis e que o arcabouço normativo pátrio não abarca todas as situações possíveis, e o judiciário terá que resolver a lide com base em preceitos principiológicos em muitas situações, pois, há uma incidência de conflitos de direitos, e isso representa mais uma dor para a parte mais vulnerável da ação, tendo em vista que a legislação Brasileira não fez recomendações específicas neste sentido e nem há uma previsibilidade acerca do direcionamento das decisões, as decisões são orientadas por demandas repetitivas e decisões jurisprudenciais. Conforme se ver:

A lei Brasileira, diferentemente da legislação europeia, escolheu não fazer recomendações específicas para o tratamento de dados pessoais levado a cabo por meio do uso de algoritmos e assim também optou por claramente não vedar esse tipo de tratamento. No entanto, a LGPD traz regras que precisam ser observadas quando da automação de processos decisórios e que, portanto, devem ser debatidos para esclarecer precisamente aquilo que é autorizado pela legislação e sob quais parâmetros. (DONEDA *et al.* 2021, p. 420).

Feito as considerações do autor, infere-se o entendimento de que as ações envolvendo esses assuntos ficará ao crivo da subjetividade e livre convencimento do juiz e da sua capacidade para entender a tecnicidade por detrás da demanda. Isso se verifica na diversificação de posicionamentos e os vieses decisórios que vão de

posicionamentos pragmáticos<sup>35</sup> a posicionamentos com cunho consequencialistas,<sup>36</sup> a previsibilidade dos caminhos ou resultado da decisão são imensuráveis, o que faz com que muita gente se obste a se socorrer ao judiciário e nem reclame sua dor, pois a premissa do direito é que para acusar tem que se ter provas, e as provas são difíceis para as partes mais vulneráveis obterem, nem sempre e reversão do ônus da prova é efetivado.

Embora “uma proteção legislativa do usuário contempla a possibilidade de estabelecer um regime de presunções legais, a permitir que o Poder Judiciário reverta o ônus da prova em favor de quem é atingido pelo algoritmo, o que, no Brasil, é previsto no art. 6º, inc. VIII, do Código de Defesa do Consumidor (CDC)” (PAGALLO, 2013, p. 140 apud DONELA *et. al.* 2021, p. 430; MENDES; MATTIUZZO; FUJIMOTO, 2021, p. 430), muitas vezes não ocorrem o tal pedido de socorro ao judiciário, e as pessoas ficam com suas vidas prejudicadas por não conhecerem dos meios e mecanismos de defesas, o analfabetismo digital corrobora com esta situação, intensificando os efeitos da exclusão social digital.

A ausência de disposição ou de condições para se levar essas questões ao judiciário são o combustível para que as negligências aconteçam, os responsáveis contam com essa probabilidade e, quando acontece de sofrer penalizações, são penalizações pecuniárias que são pagas sem esforço, pois estatisticamente para grandes empresas, mais vale pagar uma indenização a ter que deixar de lucrar por meio do abuso impresso em diversas outras vítimas que não reclamam, situação em que indenizar para eles compensa, e isso reverbera o sentimento de impunibilidade, pois não dá a resposta que sociedade espera para se sentir segura e não combate os ilícitos. Esse tipo de injustiça, a exclusão, é produto de uma verdadeira “Maldição dos extremos”, decisões extremistas que discriminam e excluem, sucateando a humanidade das vítimas, esse sucateamento das dignidades se expressa quando

---

<sup>35</sup> “Pragmatismo é uma tradição filosófica segundo a qual palavras e pensamentos devem ser considerados como instrumentos para predição; solução de problemas; e ações, rejeitando a ideia de que a função do pensamento seja descrever, representar ou refletir a realidade. [...] Em poucas palavras, uma coisa é o que se faz com ela na prática; os conceitos não revelam as essências das coisas, mas o que se pretende fazer com elas” (ARAÚJO; FERREIRA JUNIOR; MONTENEGRO, 2021, p. 8).

<sup>36</sup> [...] o consequencialíssimo consiste na avaliação de atos ou teorias a partir de suas consequências (POGREBINSCHI, 2006, p. 125-138 apud ARAÚJO; FERREIRA JUNIOR; MONTENEGRO, 2021, p. 9).

seres humanos são neutralizados por outros seres humanos, mesmo que seja através do uso das tecnologias.

Os algoritmos deveriam operar sob rigor de preceitos principiológicos tais quais:

o “princípio da transparência; princípio da exatidão; princípio da finalidade; princípio da precaução e prevenção; princípio da segurança; princípio do acesso; princípio da proporcionalidade e da adequação; princípio da boa-fé objetiva; princípio da autodeterminação; princípio da beneficência; princípio da maleficência”. Sobre a máxima do “*neminem laedere*”, ou seja, não causar danos a outrem. (BARBOSA *et. al.* 2021, p. 57).

Sob o dever de cuidado e de responsabilidade sob os danos causados a outrem, há preceitos que dispõem sobre o assunto, que vão de direitos do homem dispostos na Declaração Universal dos Direitos humanos, aos direitos fundamentais protegidos pela Constituição Federal, mas além dos direitos disciplinados, há a necessidade de se respeitar aos padrões éticos inerentes a uma sociedade civilizada e humana, o respeito ao próximo deveria ser um ato de humanidade e não apenas uma obrigação.

A sociedade e a civilidade dependem de outros tipos de evolução para alcançar o patamar que se acredita já ter alcançado, o processo de hominização não para. Para Kaiser (2020), tem-se saída para fortalecer as democracias e fugir do que ele considerou como escravidão digital, seria exatamente as ações que se defendeu no corpo deste capítulo, para o autor é imprescindível que se evolua socialmente no sentido de promover a sociedade a oportunidade a alfabetização digital, a interação com os representantes eleitos, os parlamentares, a conscientização sobre a melhor opção ética para as empresas atuarem, a cobrança a estes representantes eleitos quanto a punição a quem comete arbitrariedades contra a população, sobretudo quando há abusos decorrentes de relações de poder, e a capacitação para educar as pessoas a fazerem escolhas éticas durante a sua experiência no mundo digital.

É preciso fortalecer e resguardar o que há de bom na sociedade e corrigir as imperfeições para que se alcance uma evolução mais concreta, sobretudo eliminando todas as formas de discriminações e desigualdades sociais que tendem afastar a humanidade deste objetivo tão almejado e ora festejado, que é o de constituir uma sociedade evoluída, mais humana que preserve e valorize a dignidade da pessoa e não apenas fomentar a ideia de modernidade como se a modernidade representasse um fim em si mesmo, pois não é.

A modernidade é um meio para a evolução da humanidade. Há valores relativos que precisam ser levados em conta, porque para o contexto de direitos humanos e fundamentais o valor absoluto e quem tem um fim em si mesmo é a dignidade humana, conforme retratou-se no início do capítulo quando se propôs a reflexão sobre a importância da inclusão digital e a relevância do problema da exclusão como uma questão de dignidade.

Por isso, dentro de um conjunto de processos que visam este propósito, e levando em conta o contexto contemporâneo de um mundo hiperconectado, faz-se necessário incluir a todos nessa outra dimensão de mundo. A união, proteção, segurança e o desenvolvimento podem se concretizar, por meio de políticas públicas que promovam esses objetivos com valores tão fundamentais a evolução humana e da sociedade como um todo.

Deste modo, é preciso associar a inclusão social digital às prioridades dos governos, ou no caso de omissão, requerer que o governo considere a inclusão como prioridade para as políticas que visem instrumentalizar ações e programas com os fins de efetivar os direitos fundamentais das pessoas, conforme se verá a seguir no próximo capítulo.

### 3 DIREITOS FUNDAMENTAIS E POLÍTICAS PÚBLICAS

O termo “direitos fundamentais” traz em sua expressão uma essência de fundamentos legais, de base, sendo a seara jurídica que entre todas as ramificações devido a fragmentariedade do direito, embasa todos os outros ramos, uma vez que tem por premissa proteger o núcleo do direito que ampara a dignidade da pessoa humana.<sup>37</sup> Assim, pode-se dizer ser essencialmente o centro de todo ordenamento jurídico Brasileiro, por ser “núcleo da proteção da dignidade da pessoa e da visão de que a Constituição é o local adequado para positivizar as normas asseguradoras dessas pretensões” (MENDES; BRANCO, 2013, p. 135).

Os direitos fundamentais consistem na categoria de direitos que são primordiais a previsão da promoção de meios para viabilizar a sobrevivência do cidadão, sua participação e convivência dentro da sociedade, visando promover além da subsistência, vida digna e bem-estar<sup>38</sup>. Cabe ao direito constitucional, em se tratando do ramo de direito público, responsável pela função organizacional e funcional do Estado, estruturar e articular as diretrizes políticas do Estado e das suas organizações, instituições e órgãos, bem como regular, limitar poderes e, prever direitos e garantias fundamentais Moraes (2021).

Nesse sentido, é obedecendo a essas previsões constitucionais que as Políticas Públicas, na forma de instrumentos concretizadores de ações e programas, devem ser criadas. O conceito de Políticas Públicas é complexo devido a sua interdisciplinaridade Fonte (2021). Todavia, convém pensar Políticas Públicas sob a perspectiva legislativa por se tratar de meio para se alcançar a finalidade da lei.

No âmbito da produção legislativa o termo política pública tem sido reservado para designar os sistemas legais com pretensão de vasta amplitude, os quais definem competências administrativas, estabelecem princípios, diretrizes e regras, e em alguns casos impõem metas e preveem resultados específicos. São as chamadas normas-gerais ou leis-quadro, instituidoras das políticas nacionais, normalmente inseridas no âmbito das competências administrativas comuns ou legislativas concorrentes previstas, respectivamente, nos arts. 23 e 24 da Constituição Federal de 1988. (FONTE, 2021, p. 13).

---

<sup>37</sup> Constituição Federal da República Federativa do Brasil, art. 1º, III. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm)Acesso em 31 ago. 2022.

<sup>38</sup> Constituição Federal da República Federativa do Brasil, preâmbulo e art. 23, parágrafo único. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm)Acesso em 31 ago. 2022.

Os artigos 23º e 24º da Constituição da República Federativa do Brasil (CRFB, 1988), atribuem competências para os entes federados exercerem suas funções legislativas, de modo a suprir as necessidades da população e do Estado, por meio dos instrumentos legislativos instrumentalizados por políticas e programas.

Essas responsabilidades atribuídas por competências aos entes, devem atender como fonte primária os preceitos constitucionais, de modo que durante o processo de escolha e priorização do que deve ser trabalhado nesses programas, projetos e políticas, se valore os bens jurídicos assegurados como direitos fundamentais levando em consideração a sua importância e imprescindibilidade, pois é sabido, e conforme explica (ÁVILA, 2013, p. 37-38), valores constitucionais não podem ser ignorados.

O ordenamento jurídico estabelece a realização de fins, a preservação de valores e a manutenção ou busca de determinados bens jurídicos essenciais à realização daqueles fins e à preservação desses valores. O intérprete não pode desprezar esses pontos de partida. Exatamente por isso a atividade de interpretação traduz melhor uma atividade de reconstrução: o intérprete deve interpretar os dispositivos constitucionais de modo a explicitar suas versões de significado de acordo com os fins e os valores entremostrados na linguagem constitucional.

Como diz esse o autor Ávila (2013), os valores defendidos constitucionalmente são os pontos de partidas. Nesse sentido a Constituição Federal de 1988, desde o preâmbulo e dispositivos introdutórios, já expressa em sua fundamentação a essência dos objetivos e princípios indispensáveis a estruturação, organização e manutenção do Estado.

São os direitos e garantias inerentes ao exercício da cidadania, a proteção da dignidade da pessoa humana, a proteção aos valores sociais do trabalho e da livre iniciativa, a construção de uma sociedade livre, justa e solidária, a garantia do desenvolvimento nacional, a erradicação da pobreza e da marginalização e a redução das desigualdades sociais e regionais, a promoção do bem de todos, sem preconceitos de origem, raça, sexo, cor, idade e quaisquer outras formas de discriminação<sup>39</sup>, preceitos constitucionais presentes nos primeiros dispositivos da

---

<sup>39</sup> Constituição Federal da República Federativa do Brasil, preâmbulo e artigos 1º, 2º 3º. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm) Acesso em 31 ago. 2022.

carta, magna que constitui a estrutura normativa do estado na forma de fundamento, objetivos e princípios para o ordenamento pátrio.

Dentro da sua estrutura normativa e em decorrência desses princípios, objetivos e fundamentos, a Carta Magna em seu artigo 5º determina a “inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade”<sup>40</sup>, como direitos e garantias fundamentais a serem respeitados, destrinchando nos 79 (setenta e nove) incisos seguintes, os direitos inerentes a essa categoria. Então, direitos fundamentais e Políticas Públicas devem cingir-se no propósito de viabilizar a garantia e a salvaguarda da dignidade humana, pois o “Direito não pode permitir que o homem se prive de sua dignidade (MENDES ; BRANCO, 2013, p. 145)”. Por esse motivo, esse trabalho tem como base tais preceitos legais e aqueles que deles venham a derivar-se.

Na batalha travada para se defender a vida durante a sindemia da Covid-19, a vida foi o centro de todo e qualquer interesse, todavia, manter íntegros todos os aspectos da vida que deveriam ser contemplados por direitos fundamentais, representaram desafios. As incertezas e vulnerabilidades, a dificuldade de se proteger, de proteger a família, de alimentar a si e a família, de garantir o mínimo para manutenção do sentimento de igualdade, liberdade e segurança expressos no valor absoluto de dignidade, marcou esse período histórico da humanidade.

Nesse sentido, os direitos fundamentais são a base legal para se eleger as prioridades a serem trabalhadas pelo Estado por meio das políticas públicas, sobretudo, em situações de crise tão graves como a da crise sanitária do Coronavírus. Durante a crise pandêmica e sindêmica da Covid-19, o mundo todo sofreu com crises econômicas, sociais e as vezes políticas, que se intensificaram (MOREIRA *et al*, 2020), também pela relativização de alguns direitos, como a liberdade de ir e vir, de exercer atividades econômicas, a limitação à livre iniciativa, a relativização de direitos sociais do trabalho, entre outros, relativização em proteção ao bem jurídico maior, a vida. O isolamento social comportou todas essas restrições, com o objetivo de evitar o contato físico e evitar o contágio do Coronavírus.

---

<sup>40</sup> Constituição Federal da República Federativa do Brasil, artigo 5º. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm)Acesso em 01 set. 2022.

Uma pesquisa realizada pelo Instituto DataSenado (2021) informou que 3 entre 4 brasileiros concordavam com a restrição da circulação de pessoas em espaços públicos. Esse foi o posicionamento de 78% dos entrevistados. Em relação às atividades comerciais, 54% dos entrevistados apoiaram as limitações, entre esse número, 51% se posicionaram no sentido de que o fechamento do comércio deveria ser parcial, enquanto 47%, consideraram que deveria durar o dia todo, 72% declararam que concordam com as restrições ao funcionamento de escolas e, 61% com restrições ao funcionamento de igrejas. (AGÊNCIA SENADO, 2021).

As restrições de locomoção e comerciais impactaram as pessoas, mas as ações adotadas visaram a preservação de bem inalienável e indisponível. Inalienáveis são os direitos que não podem ser colocados à disposição nem juridicamente e nem individualmente por seu próprio titular (MENDES; BRANCO, 2013).

A situação de risco como a que se viveu durante a pandemia é contexto concreto em que excepcionalmente se intervém no campo de atuação dos direitos, é de se compreender o motivo da “restrição de certos direitos fundamentais”, quando em prol de uma “finalidade acolhida ou tolerada pela ordem constitucional.” (MENDES; BRANCO, 2013, p. 146). Embora, muito tenha sido discutido e polemizado nesse aspecto, acredita-se que a divergência de opiniões acerca das prioridades, estiveram relacionadas aos níveis das necessidades individuais que se apresentou de formas diferentes para cada parcela da população. As divergências de opiniões variaram entre classes sociais, a exemplo da classe dominante que se apoiaram na necessidade da manutenção da atividade econômica (MOREIRA *et al.* 2020).

As garantias que o Estado não veio a prover durante a crise tiveram que ser reestabelecidas pelas próprias pessoas, que fizeram na medida das suas possibilidades, o que estava ao seu alcance para restituir a falta de assistência do Estado. Essa lacuna assistencial atingiu a efetividade de direitos fundamentais diferentes daqueles que estavam sendo relativizados e que lhes possibilitassem o mínimo de dignidade, como o suporte a alimentação, a moradia, coisas essenciais que para parte da população não foi provido, a “alimentação é um ato econômico, social, nutricional, cultural, mas também político” (MOREIRA *et al.*, 2020, p. 87).

Nesse cenário, a sociedade mudou porque precisou se moldar ao ambiente e aos mecanismos que lhe possibilitasse reagir, e assim o fez com ajuda das inovações



tecnológicas e da inserção da presença das pessoas no mundo digital, através das plataformas, mídias, aplicativos e redes sociais. Por meio dos seus dados pessoais, criaram suas identidades digitais e integraram-se a esse novo ambiente que constitui atualmente “uma nova forma de sociedade”, a sociedade que Castells (2021, p. 35), denominou de sociedade em rede e Pinheiro (2021), de sociedade digital.

Houve um aumento da inserção de pessoas no mundo digital, por meio das redes sociais e plataformas digitais, seja para fins de entretenimento, socialização, empreendedorismo digital, como para realização de atividades *on-line* e o uso de serviços que passaram a ser disponibilizados virtualmente. O Brasil, entre outubro de 2020 a maio de 2021, chegou a “152 milhões de usuários de Internet, o que corresponde a 81% da população do país com 10 anos ou mais”, são os dados extraídos da pesquisa TIC Domicílios 2020 (Edição COVID-19 - Metodologia Adaptada). (CETIC. BR, 2021).

As pessoas recorreram ao universo *on-line* porque grande parte dos serviços foram migrados para a internet, porém, houve pessoas que não puderam migrar, pois estiveram fora, alheios a esse rol de possibilidades, viveram as consequências da exclusão social digital, que durante o pico da crise, maximizou suas dificuldades já que o acesso a certos serviços e a execução de algumas atividades passaram a ser possíveis unicamente no modo *on-line*, a exemplo de serviços públicos *on-line*, em que aumentou-se o número de procura em 42%, ou de realização desses serviços em 37% em 2020. Em relação a realização de transações financeiras por meio da internet houve aumento de 43%, comparado a 33% em 2019 (TIC Domicílios 2020 - Edição COVID-19 - Metodologia Adaptada). (CETIC. BR, 2021).

Durante o pico da Covid-19, as pessoas usaram os meios digitais como ferramentas para prover necessidades essenciais, como a socialização, a educação, trabalho, entretenimento e o empreendedorismo, seja ele através de um novo negócio, artesanal, digital, ou fundiram os exercícios das suas atividades de negócios físicos com o digital. “(87,5%) das empresas Brasileiras aceleraram seus projetos de transformação digital em 2020, segundo o Índice de Transformação Digital Dell Technologies 2020”. (MARTINS, 2021). A sociedade seguiu buscando se adaptar àquele momento de modo a tenta resolver suas demandas.

O que se presenciou foi parte da sociedade tentando ressignificar suas condições de vida e seus instrumentos de sobrevivência, em especial nas redes sociais onde passaram a mostrar e divulgar seus trabalhos e serviços, quando não podiam contar com a força estatal, e por outro lado, parte da população Brasileira sucumbiu aos desafios da época, maximizados por todas as outras formas de dificuldades com que já tinham que lidar antes da sindemia.

[...] uma enorme parcela da população jogada aos mais baixos níveis de pobreza e toda uma sociedade precisando de um Estado forte para reagir! Um Estado que retome o uso das verbas públicas para socorrer e atender sua população e enfrente o capital como mediador, papel que lhe cabe como Estado democrático. (ALMEIDA, 2019 apud MORREIRA *et al*, p. 30).

Nesse cenário, pessoas com o mínimo de condições em algumas situações conseguiram reunir forças e pegaram o pouco que tinham ao seu alcance e criaram oportunidades para melhorar as chances de sobrevivência ao garantir por meio de distintas formas de atividades a sua sustentabilidade. Aprenderam, por meio do mundo digital, formas de gerar renda, de diminuir as distâncias, de aprender um ofício novo, uma profissão nova, recomeçaram suas vidas em meio ao caos da crise.

Um novo contexto social apareceu, uma sociedade em rede, essa que se fortaleceu com o aumento da presença das pessoas no universo on-line durante a sindemia e, que com ajuda das mídias digitais e através das redes sociais, divulgaram novos serviços, novos produtos, novos projetos adaptados às limitações estabelecidas pela regra do isolamento social e assim foram providenciando formas de subsistência.

De acordo com a pesquisa Panorama de Negócios Digitais Brasil (2020), promovida pela Spark Hero, 54% dos empreendedores digitais começaram seus negócios há menos de um ano (CORREIO BRASILIENSE, 2021). O ambiente de mudança propiciado pelas inovações tecnológicas dentro desse espaço de sociedade digital se fortalece a cada momento e permanece a se expandir de modo a perdurar em um outro contexto social, o do pós-covid19.

Diante da experiência dos dois anos que se passou durante a fase crítica da sindemia e dentro da perspectiva de futuro pós-Covid-19, a exclusão social digital representa um problema que precisa ser levado a sério, pois muito prejudicou pessoas durante o isolamento social e, se não for abolida, e reconhecida a forma errada com

que tem sido tratada, com normalização, e se caso não seja trabalhado a resolução do problema, os efeitos e defeitos desse modo de tratar a exclusão social de forma secundária, manterá e prejudicará cada vez mais as pessoas ao excluí-las de um contexto de desenvolvimento social trazido pela aceleração da era digital.

A integração social por meio da inclusão digital de forma ampla e equânime é muito importante e será imprescindível para garantir a igualdade de oportunidades entre as pessoas e viabilizar em muitos casos a fruição de direitos que lhe são fundamentais. Há que se falar em novas formas de se enxergar direitos fundamentais, a partir dessa nova conjuntura social e sobre como será possível fazer com que alcance a todos a quem deve alcançar, fazendo com que sejam efetivados por meios dos instrumentos adequados tais quais as políticas públicas.

Enxergar os direitos inerentes à dignidade humana no que diz respeito a ter na condição de iguais e mediante a promessa de redução das desigualdades sociais, (CRFB, art. 3º, III, 1988), oportunidades como a de participar das esferas sociais, representa a equidade e isonomia experienciada através do acesso à sociedade em rede e ao exercício da cidadania digital. (DI FELICE, 2020). Outra forma de representação do exercício de direitos nesta era digital é a proteção da imagem, privacidade, dados e segurança que o Estado, por meio da Carta Magna, promete o art. 5º, caput. (BRASIL 1988).

A respeito da segurança em dimensões virtuais o Brasil somou ao ordenamento jurídico por meio da Emenda Constitucional nº 115, de 2022, o direito à proteção dos dados pessoais, inclusive nos meios digitais da CRFB, art. 5º, LXXIX (BRASIL, 1988). 1988), sob a ordem de um direito fundamental. Isso porque os dados pessoais, assim como no mundo físico, no mundo digital correspondem à identidade pessoal de cada indivíduo.

Assim, quando a proteção dos dados pessoais for a pauta que se soma a outras situações que conflitam na seara de interesses, e esse impasse decorrer de usos inapropriados dos dados das pessoas, haverá a hierarquia constitucional para resolver o conflito. Todavia há situações que os conflitos são de ordem constitucional para ambas as partes, nesse caso prevalecerá o valor que mais afetará uma das partes como forma de equilíbrio e equidade.

O texto constitucional não exclui a possibilidade de integração de outras situações que devam ser protegidas com o mesmo rigor através desses mesmos preceitos fundamentais, nesse sentido o texto diz que “as normas definidoras dos direitos e garantias fundamentais têm aplicação imediata” (CRFB, Art. 5º §1º) (BRASIL, 1988), e deixa explícito que “os direitos e garantias expressos nesta Constituição não excluem outros decorrentes do regime e dos princípios por ela adotados [...]” (CRFB, Art. 5º §2º) (BRASIL, 1988).

O direito à proteção de dados já foi positivado no ordenamento jurídico, já a inclusão social digital permanece como um direito implícito, porém a ambiência da socialização e o poder da conexão requer expressão formal desse direito para que a normalização do problema da exclusão social seja combatida e todas as formas de omissões legislativas neste sentido possa ser reclamada.

A sociedade evolui e o direito precisa acompanhar essa evolução, nada é imutável, e o próprio ordenamento jurídico disciplina que “a inércia do legislador em satisfazer uma imposição de concretização do direito fundamental pode ensejar a ação direta de inconstitucionalidade por omissão ou o mandado de injunção. (MENDES; BRANCO, 2013, p. 148).

A sociedade precisa do respaldo legislativo para concretizar a materialidade de direitos frutos de mudanças sociais, e só assim é possível em alguns casos tornar relevante uma demanda social que é considerada irrelevante para um grupo determinado de pessoas, esse é um dos poderes da Carta Magna, definir o status e nível da importância das questões sociais novas e que mais impactam a sociedade.

Decerto, a integração das pessoas pela presença digital viabilizada pela inclusão social digital já pode ser considerada como validada dentro de uma conjuntura de concretização de direitos constitucionais e fundamentais, a partir do momento que o exercício da vida, em si, passou a ser viabilizado também na esfera da sociedade em rede por meio de ferramentas e de um espaço que constitui um novo organismo social onde se passou a viver um novo tipo de cidadania, a digital.

Um olhar muito prático para se verificar essas novas dinâmicas da vida é que pela internet, por meio das videoconferências, por exemplo, já se trata dos dois extremos da vida, a saúde e a liberdade. Atualmente já se utilizam dos meios digitais para tratar a saúde, acontecem consultas e até processos cirúrgicos teleguiados com

equipes por videoconferências e, no que tange a liberdade do indivíduo, na seara da justiça, já se julga um ser humano também por meio de videoconferência.

Além disso, a própria proteção aos dados pessoais no ambiente digital ter se tornado formalmente um direito fundamental, já válida de forma categórica, a imprescindibilidade de se promover a inclusão social digital de todos, por meio dos instrumentos viáveis que o Estado possa disponibilizar, no caso, políticas públicas voltadas a esse objetivo, baseadas nos fundamentos de direitos constitucionais e humanos que garantam a preservação da dignidade humana em qualquer que seja a zona de equivalência de espaço político.

### 3.1 DIREITOS FUNDAMENTAIS, PESSOAS E A DIGITALIZAÇÃO DO MUNDO

A digitalização é a descrição do processo de informatização das coisas que em uma cadeia global virtualiza informações sem barreiras territoriais ou espaciais. É a conexão global que integra indivíduos, coisas e dados de forma inteligente em um novo espaço dimensional. Cria-se nesse espaço dimensional, novas formas de vida, novos meios de coexistirem os indivíduos, as coisas e os dados Di Felice (2020). Um corpo social virtual, diferente, mas real Lévy (2011).

O grande impacto dessa digitalização na esfera de direitos fundamentais é a promoção de autonomia para as pessoas e o desenvolvimento pessoal e socioeconômico. A digitalização possibilita o espaço de vivência no mundo virtual em paralelo ao mundo real, é a materialização dos resultados das ações que funcionam lá dentro desse mundo digital e que joga no mundo real seus efeitos, aos quais os seres humanos são facilmente suscetíveis a afetar-se. Lá dentro do mundo digital se vive uma nova economia, um novo modelo de mercado, novas formas de comportamentos, novos tipos de poderes, e por isso ainda hoje é difícil se fazer uma “análise não econômica do poder” (FOUCAULT, 1984, p.98). O poder impera nas diversas formas de vida social, podendo ser sentido nas “desigualdades econômicas, na linguagem e até no corpo dos indivíduos”, “reescrevendo perpetuamente estas relações de força”, como em uma “guerra silenciosa”.

Ao mesmo tempo que a Era Digital abre maiores possibilidades de inclusão, a exclusão torna-se mais cruel. Aqueles que não tiverem existência virtual dificilmente sobreviverão também no mundo real, e esse talvez seja um dos aspectos mais aterradores dos novos tempo. (PINHEIRO, 2021, p. 64).

Trata-se, portanto, de uma integração social, uma forma híbrida de se viver. Ainda que não se viva integralmente lá e ao mesmo tempo cá, se experimenta o espaço de forma simultânea porque ainda que esteja o indivíduo no mundo real e *offline*, uma versão sua em forma de dados está lá no mundo digital registrando a sua presença. Essa é uma espécie de configuração de estado de poder paralelo, pois os dados que te representam como indivíduos ou infovíduo como denomina Di Felice (2020), no contexto da atualidade, representam o meio que alimenta um novo mercado e movimenta uma nova economia.

Os dados pessoais na internet é como se fossem a digitalização de cada pessoa através das suas informações pessoais. Estando presente, virtualizam-se também o poder aquisitivo, preferências, hábitos, ou seja, a participação passa a ser medida em métricas. Tais métricas, filtram perfis e comportam informações que consistem em ferramentas de medição e geração de riqueza para produtores e empresários, os sujeitos ativos, e por esse motivo na era digital “informação é poder, como um dia foi a propriedade da terra.” (PINHEIRO, 2021, p. 64).

Essa nova configuração de moeda e de poder, é apenas um dos motivos pelos quais a proteção dos dados pessoais é tão importante ao ponto de já ter sido incorporado ao corpo do texto constitucional como um dos direitos fundamentais. A proteção de dados recai sobre o direito individual a privacidade, aos direitos da personalidade, pois “o processamento de dados passou a representar, por si só, um fator de risco para o indivíduo.” (DONEDA *et al.* 2021, p. 40). Os efeitos da privacidade sobre a vida de uma pessoa integram elementos de dignidade, por exemplo, a sua honra subjetiva.

No meio desse estado físico e virtual de vida, se socializam as pessoas, “hoje, cada pessoa física e biológica, corresponde uma outra digital, semelhante e feita de dados” (DI FELICE, 2020, p. 84). Socializar mantém esse circuito vivo, é como diz o autor (DI FELICE, 2020, p. 46) “nós não habitamos mais apenas espaços e territórios físicos, mais um novo tipo de territorialidade informatizada, acessível apenas a partir de dispositivos e arquiteturas informativas digitais” e, dentro desse espaço, deve haver ordem para que a sociedade funcione, pois, falhas, rupturas e desordem ou causam ou maximizam o caos.

O caos é o descontrolo da ordem. “Habitamos a ordem eternamente, rodeados pelo caos. Eternamente ocupamos território conhecido, cercados pelo desconhecido” (PETERSON, 2018, p. 44). Nesse sentido, o autor afirma que o caos e a ordem coexistem, pois compõe um processo de evolução em que a estabilidade proporcionada pela ordem contém a pessoa ao passo que é confortável sentir-se seguro, por quanto o caos que lhe impulsiona a ação é o que lhe tira da zona de conforto e faz gerar novos fenômenos e aprendizados, mudanças. O ideal seria equilibrar os dois.

Dentro do ambiente virtual precisa haver esse equilíbrio, por isso institui-se direitos e deveres que equilibram a balança da justiça, restabelecendo-se as premissas do contrato social também necessário a sociedade em rede. Mudanças trazem coisas novas e a era digital trouxe muitas. Nova forma de sociedade, Castells (2021), nova forma de cidadania, a cidadania digital, Di Felice (2020), novas necessidades de se pensar questões relacionadas a direitos, direitos digitais, cuja base principiológica tenha caráter de universalidade, visto que o virtual e a internet consistem em uma congruência global de informações e presenças físicas e jurídicas digitalizadas.

A digitalização precede de processo de desterritorialização da informação que migra elementos físicos para o digital, todavia à ubiquidade gerada no decorrer desse processo, ao liquefazer a referência de espaço e tempo, subverte a noção de unidade de tempo e de lugar e, nesse diapasão o tempo existe, mas o lugar é fluído, “[...] a sincronização substitui a unidade de lugar, ao passo que a interconexão, a unidade de tempo” (LÉVY, 2010, p. 21), trata-se de uma transmutação complexa que produz efeitos no mundo real.

Conforme afirma esse autor, o que acontece no cyberspaço, transmuta seus efeitos para a vida física, em outra dimensão de realidade, e a questão que se apresenta é, em que esfera resolver os excessos e os conflitos humanos e de novos organismos que surgiram nesta nova era, como algoritmos, inteligência artificial etc.? Quais as regras para estabelecer o equilíbrio e a ordem, resolvendo ou minimizando o caos dentro desta nova forma de sociedade onde tudo é tão novo e fluído ao mesmo tempo?

Dada a atual conjuntura complexa dos processos e experiências sociais da sociedade em rede, o direito que se busca proteger para o individual acaba se estendendo como precedente para o coletivo, pois até que se postule a melhor forma de resolver as questões provenientes das relações e processos do mundo digital, terá que se seguir ponderando-se e sopesando-se para se trazer o juízo de proporcionalidade e razoabilidade para equalizar os possíveis conflitos entre esses mesmos direitos. Daí, se pode inferir com a presença de direitos transindividuais dentro deste contexto social, e se discutir, em meio a essa esfera de transindividualidade, o que de fato se enquadra na seara de direitos fundamentais, cujo núcleo seja indisponível, tais como as cláusulas pétreas dispostas no artigo 60, § 4º da CRFB de 1988.

O próprio papel do Estado, e especialmente do Poder Judiciário, deve estar ajustado à salvaguarda dos direitos fundamentais, de modo a garantir o acesso à justiça e materializar tais direitos no “mundo da vida”. Para tanto, deve-se defender a ideia em torno de um acesso à justiça “substancial”, e não apenas “formal”, com a implementação de técnicas processuais – bem como estruturas organizacionais e administrativas – capazes de “levar a sério” os direitos transindividuais, notadamente dos indivíduos e grupos sociais necessitados. (FENSTERSEIFER, 2015, p. 59).

Direitos transindividuais ou metaindividuais são aqueles que já não pertencem ao indivíduo isoladamente. Por isso, e pelas peculiaridades do mundo digital é que se cabe falar em direitos transindividuais, pois dentro desse contexto de sociedade digital, algumas formas de vulnerabilidades foram aguçadas, devido a forma de se socializar dentro das redes sociais e da participação em plataformas digitais. Essas vulnerabilidades fazem dos direitos transindividuais ou metaindividuais merecerem atenção.

Dentro do ambiente digital, há elementos que repercutem vulnerabilidades e que estão atrelados a situações que pode ameaçar ou ferir a dignidade humana, tais como, aquelas que estejam relacionadas a violabilidade da intimidade, interferindo na vida privada, aquelas que ferem a imagem e a honra das pessoas, o direito ao acesso à informação, a liberdade de expressão, o direito a igualdade, são elementares e constitutivos da vida da sociedade em rede, pois para fazer parte do mundo digital os indivíduos precisam dispor de oportunidade de participação tendo como base a efetivação de proteção, de segurança, usufruindo da garantia de preceitos fundamentais de direitos de privacidade, igualdade, liberdade.



Então, esses são quesitos já postulados, mas que no âmbito digital e na seara do Direito, no que tange a realidade Brasileira, ainda é fluída a construção de debates. Pinheiro (2020), já suscita uma linha a ser refletida sobre a necessidade de redesenhar alguns aspectos inerentes ao Direito e as relações provenientes do digital:

Se entendermos que a Internet é um lugar, então muitas questões do Direito devem ser redesenhadas, uma vez que o território ou jurisdição deveria ser a própria Internet. Se entendermos que a Internet é um meio, então voltamos a ter de resolver a questão da territorialidade para a aplicação da norma, já havendo como referência a atuação do Direito Internacional [...]. (PINHEIRO, 2020, p. 65).

Se a Internet é um meio [...] então não há que se falar em Direito de Internet, mas sim em um único Direito Digital cujo grande desafio é estar preparado para o desconhecido, seja aplicando antigas ou novas normas, mas com a capacidade de interpretar a realidade social e adequar a solução ao caso concreto na mesma velocidade as mudanças da sociedade. (PINHEIRO, 2020, p. 65).

Dentro do ambiente digital o mundo acontece de forma mais célere e em diversos formatos, esses formatos podem significar mais chances de oportunidade. Todos merecem de forma igualitária esse acesso, o direito de ir e vir entre uma dimensão e outra, física e digital, para assim criarem as suas próprias realidades usufruindo das ferramentas que este contexto contemporâneo comporta.

Para Lévy (2010), o virtual é real na medida em que produz efeitos, “ainda que não seja possível fixá-lo em nenhuma coordenada espaço-temporal ele “[...] existe sem estar presente”. Em decorrência disso, tanto a virtualidade que é a potencialização gerada pelo armazenamento em memórias digitais, tanto quanto a atualidade que é a exibição dessa virtualização, “são apenas dois modos diferentes da realidade” (LÉVY, 2010, p. 49).

Nesta dualidade de realidades quando acontecem os problemas vividos no meio digital e ao se procurar a solução para esses conflitos, o sistema jurídico encontra impasses ao ter que decidir entre o que é um direito individual e o que já passou a chancelar Interesses coletivos, entre o que é específico do mundo virtual e o que transcende efeitos para o mundo físico, daí a necessidade de se apontar essa característica de transindividualidade de direitos quando for se debater sobre direitos e garantias em meio ao contexto social da era digital.

Há uma teoria chamada “Teoria das Esferas” Alexy (2008). Conforme essa teoria de origem alemã, há camadas de proteção inerentes à privacidade que se aproximam em níveis diferentes do núcleo essencial à dignidade da pessoa, quanto mais próximo ao âmago do indivíduo, maior deverá ser a proteção e a tutela jurídica

e quanto próxima do alcance social, mais social e mais afastado do âmago do indivíduo, menor será a intensidade da tutela jurídica. A teoria sofreu suas críticas, pois não estabelece um limite entre uma esfera e outra, seriam três, as camadas, os níveis de aproximação e intensidades do dever de tutela jurídica em relação aos direitos intrínsecos a privacidade. Alexy (2008) pondera,

A teoria das esferas demonstra ser, portanto, uma descrição extremamente rudimentar dos diferentes graus de intensidade aos quais, sob diferentes condições, a proteção de direitos fundamentais está submetida. Na parte em que é correta essa teoria sustenta que a proteção da liberdade é tão mais intensa quanto mais peso tiver o princípio da liberdade negativa em conjunto com outros princípios, sobretudo da dignidade humana. (ALEXY, 2008, p. 364).

Dentro do cenário digital, as questões são muito sensíveis quando se tratam desses direitos fundamentais, a privacidade, a liberdade de expressão, a livre iniciativa, a igualdade, pois esses também consistem nos pilares de sustentação do mundo digital, todos esses elementos constituem a estrutura, é sobre eles e em função deles que o digital é operado, as relações econômicas e o poder de mercado digital é abastecido com as presenças, com as opiniões, com a entrega que as pessoas fazem para estar lá e socializar-se, ao passo que todos esses mesmos elementos constituem na esfera pessoal as bases da concepção de dignidade, por isso, tão sensível e complexo.

A linha é tênue quando estão em conflito, o que requer seja analisado caso a caso para que seja sopesada as circunstâncias, mas essa solução embora possa resolver problemas individuais, para a coletividade tem o potencial de representação de insegurança jurídica por ausência de previsibilidade, a instabilidade das decisões judiciais gera insegurança, esse é um problema real proveniente das relações sociais da era digital, conflito de interesses e o conflito entre direitos, até o momento se postulou a proteção dos dados pessoais, porque essa é a chave para entrar no mundo digital.

O motivo que inspirou o surgimento de regulamentação de proteção de dados pessoais de forma mais consistente e consolidada a partir dos anos 1990 está diretamente relacionado ao próprio desenvolvimento do modelo de negócios da economia digital, que passou a ter um dependência muito mais dos fluxos internacionais de bases de dados, especialmente os relacionados às pessoas, viabilizados pelos avanços tecnológicos e pela globalização. (PINHEIROa, 2021, p. 23).

Segundo Pinheiro (2021), a lei infraconstitucional da proteção de dados (LGPD), tem como essência, a pretensão de “proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural”. De certo, o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa passa por uma construção conjunta de fatores que envolvem além das disposições pessoais e individuais da pessoa, todo o amparo social do espaço em que vive e que lhe fornece elementos que corroboram com o seu desenvolvimento, psicológico, ético e moral.

O desenvolvimento da personalidade humana está ligado também a questões essenciais para a manutenção da subsistência e esse é um aspecto que requer pensar na sociedade contemporânea e suas dores, de forma a tentar melhorá-la. Não há como ignorar a imprescindibilidade de trazer os Direitos como elementos essenciais ao processo de civilidade e providências para essa questão. Essa subsistência perpassa por aspectos educacionais, econômicos, de saúde e estruturais que são tratados na esfera de direitos e garantias e que estão associados ao espaço de possibilidades viabilizados pelo espaço inclusivo e justo, na forma de “acesso à internet como direito essencial para o exercício da cidadania, liberdade de expressão” (PINHEIRO, 2021, p. 85).

É importante reiterar dentro dessa acepção de espaço de possibilidades, o valor da educação para a civilização, desenvolvimento e progresso da própria nação. E que a Inclusão digital é um meio de não privar parte da população do direito de viver as condições de igualdade, liberdade e segurança, visto que isso só marginalizaria duas vezes a população, pois as pessoas já são excluídas de outras formas, e nesse caso, a exclusão social digital representaria uma dupla exclusão, a do mundo físico e do mundo digital.

O direito à igualdade, à segurança e à liberdade são basilares, todavia a liberdade nas suas diferentes formas é corriqueiramente motivo de conflitos e não se pode olvidar dos impactos que repercute, sobretudo, não se deve esquecer que “todo tipo de liberdade exige educação e um ambiente seguro para se manifestar. Nesse sentido qualquer excesso é prejudicial, seja pela falta da liberdade ou pelo abuso dela” (PINHEIRO, 2021, p. 99). Os limites das liberdades devem ser ensinados e a promoção dessa educação é um grande desafio, foi um desafio durante o contexto sindêmico e será no pós-sindemia, pois é preciso convencer os representantes da importância da educação para a sociedade, para a democracia.

Há necessidade de que uma pessoa tenha uma formação básica, rica em valores éticos, para que possa ter maior discernimento da capacidade de se desenvolver visão crítica, análise, diagnóstico, estudo de cenários, gestão de risco, opinião. Deixar alguém decidir, sozinho, com informações erradas ou incompletas, e tendo ainda dificuldade de raciocinar em cima de fatores complexos e ecléticos, em um cenário de mudanças constantes, é extremamente prejudicial. [...] logo, sem uma boa educação, não somos capazes de fazer boas escolhas. (PINHEIRO, 2021, p. 112).

É preciso preparar a sociedade para viver essa nova forma de cidadania, educar sobre civildade e sobre regras de convivência social, voltadas para questões que precisam ser exploradas dentro de um modelo “socioeconômico-político-jurídico de Sociedade” (PINHEIRO, 2021, p.113). Questões que conflitam entre direitos fundamentais como a privacidade do indivíduo X Segurança Pública Coletiva, Liberdade de Expressão X Responsabilidade, Identidade Obrigatória X Anonimato, Proteção de Dados X Acesso à Informação, Crimes Digitais (novos tipos penais)<sup>41</sup>. (PINHEIRO, 2021, p. 2012), precisam ser amplamente debatidas e levadas em consideração na hora de se pensar em Políticas Públicas de inclusão.

Se a inclusão social digital é direito fundamental implícito e instrumental para o acesso a outros direitos, então também deve ser valorado sob a perspectiva de ser um direito instrumental para atingir os objetivos e princípios norteadores de um estado democrático de direito como diz a Carta Magna.

Quadro 4 - Preceitos constitucionais e a inclusão social digital

Preceitos constitucionais e a inclusão social digital			
Art. 1º	<b>Fundamentos</b> da República Federativa do Brasil	I - A soberania; II - a cidadania; III - a dignidade da pessoa humana; IV - os valores sociais do trabalho e da livre iniciativa; V - o pluralismo político. Parágrafo único. Todo o poder emana do povo, que o exerce por meio de representantes eleitos ou diretamente, nos termos desta Constituição.	Preceitos que justificam a imprescindibilidade da Inclusão Social Digital, pois tende a viabilizar na prática a concretização desses fundamentos
Art. 3º	<b>Objetivos</b> fundamentais da República Federativa do Brasil	I - Construir uma sociedade livre, justa e solidária; II - garantir o desenvolvimento nacional; III - erradicar a pobreza e a marginalização e reduzir as desigualdades sociais e regionais; IV - promover o bem de todos, sem preconceitos de origem, raça, sexo, cor, idade e quaisquer outras formas de discriminação.	Preceitos que descrevem o potencial de instrumentalidade da Inclusão digital, pois possibilita a democratização de oportunidades para alcançar esses objetivos

<sup>41</sup> Levando-se em conta do direito fundamental que versa sobre a punibilidade de crimes cujo tipo a lei não tenha definido como crime: Art. 5º, XXXIX - não há crime sem lei anterior que o defina, nem pena sem prévia cominação legal. (CRFB) Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm). Acesso em: 27 NOV. 2022

Preceitos constitucionais e a inclusão social digital			
Art. 5º	<b>Todos são iguais perante a lei</b> , sem distinção de qualquer natureza, <b>garantindo-se</b> aos Brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a <b>inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade</b> , nos termos seguintes	I - homens e mulheres são iguais em direitos e obrigações, nos termos desta Constituição; IV - é livre a manifestação do pensamento, sendo vedado o anonimato; V - é assegurado o direito de resposta, proporcional ao agravo, além da indenização por dano material, moral ou à imagem; IX - é livre a expressão da atividade intelectual, artística, científica e de comunicação, independentemente de censura ou licença; X - são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação; XII - é inviolável o sigilo da correspondência e das comunicações telegráficas, de dados e das comunicações telefônicas, salvo, no último caso, por ordem judicial, nas hipóteses e na forma que a lei estabelecer para fins de investigação criminal ou instrução processual penal; XIV - é assegurado a todos o acesso à informação e resguardado o sigilo da fonte, quando necessário ao exercício profissional; XXII - é garantido o direito de propriedade; XXVII - aos autores pertence o direito exclusivo de utilização, publicação ou reprodução de suas obras, transmissível aos herdeiros pelo tempo que a lei fixar; XXVIII - são assegurados, nos termos da lei: a) a proteção às participações individuais em obras coletivas e à reprodução da imagem e voz humanas, inclusive nas atividades desportivas; etc.	Direitos que podem ser efetivados com o auxílio das tecnologias e, que estão integradas as ações inerentes a dinâmica do mundo digital, principalmente se aliado a educação digital para o exercício da cidadania
Art. 6º	São direitos sociais:	a educação, a saúde, a alimentação, o trabalho, a moradia, o transporte, o lazer, a segurança, a previdência social, a proteção à maternidade e à infância, a assistência aos desamparados, na forma desta Constituição. [...]	Direitos que podem ser viabilizados por acessos as oportunidades de desenvolvimento proporcionadas pela Inclusão Social Digital

Fonte: Constituição Federal-1988 (BRASIL, 1988).

Nota: Sistematizado pela autora (2022).

A Constituição Federal dispõe de preceitos fundamentais Quadro 4, que quando observados dentro do contexto social atual, válida em todos os aspectos a Inclusão social digital como uma prioridade a ser incorporada nos programas de governo e nos projetos de políticas públicas, pois no mundo digital, tudo que está expresso nos termos dos artigos supracitados se enquadram na rotina de uso do espaço de convivência e economia do mundo digital.

A leitura da dinâmica social em especial durante a sindemia evidenciou essa necessidade de inclusão. Não à toa, exatamente no ano de 2020, durante o pico da sindemia, foi proposta a Emenda Constitucional nº 35 de 2020, que prevê a alteração dos artigos art. 5º, 6º e 215 da Constituição para assegurar a todos os residentes no País o acesso à Internet. Tornando o acesso à internet direito social. Estabelece para

o Estado o dever de assegurar acesso à internet a todos os residentes no território nacional, na forma da lei. O texto da PEC 35/2020 versa sobre a inclusão social digital como direito fundamental da seguinte forma:

Art. 1º .O art. 5º da Constituição passa a vigorar acrescido do seguinte inciso: “LXXIX - o Estado assegurará o acesso à Internet a todos os residentes no território nacional, independentemente de idade, renda, cor, orientação sexual ou local de residência...”(NR); Art. 2º O art. 6º da Constituição passa a vigorar com a seguinte redação: “Art. 6º São direitos sociais a educação, a saúde, a alimentação, o trabalho, a moradia, o transporte, o lazer, a segurança, a previdência social, a proteção à maternidade e à infância, a assistência aos desamparados e o acesso à Internet, na forma desta Constituição.” (NR); Art. 3º O art. 215 da Constituição passa a vigorar acrescido do seguinte parágrafo: “Art. 215...§ 4º A lei assegurará a todos os residentes no território nacional o acesso à internet, garantidas a neutralidade de rede, a qualidade, a regularidade e continuidade e, para os reconhecidamente carentes, a gratuidade”. (NR). (PEC35, p. 2-3, 2020).

O acesso à internet para todos os residentes no território nacional independente da localidade da residência é um grande desafio, mas também representará grande avanço, visto que os instrumentos, limitações, e as desigualdades geográficas representam atualmente grandes barreiras. O acesso à internet como direito social, é o que se busca, por isso aqui se fala em inclusão social digital, lembrando que um direito social também é um direito nos demais artigos no corpo da Constituição Federal.

Seguindo as disposições da proposta, a regularidade e continuidade garantida gratuitamente aos reconhecidamente carentes, representa uma iniciativa importante para se concretizar os pressupostos de isonomia que trata os desiguais nas medidas das suas desigualdades, levando em conta que as desigualdades também estão presentes nas condições socioeconômicas e que uma das alegações quanto a falta de acesso é o custo que não condiz com a realidade financeira de muitas famílias.

Outra questão favorecida pela proposta é a continuidade de conexão, pois uma das barreiras também está presente na descontinuidade do acesso em função das falhas de conexão, problema que dificultou durante a pandemia, por exemplo, a participação nas aulas on-line de muitos alunos impossibilitando-os de desenvolver suas atividades escolares em suas casas.

É evidente a relevância de a inclusão social digital ser reconhecida como uma questão de dignidade. A sua utilidade durante a crise mostrou o quanto foi importante para aqueles que tiveram o acesso a essa inclusão e integração ao mundo digital e,

suscitou o alerta sobre a falta que fez, faz e fará na vida daqueles que estão fora dessa zona de oportunidades, os excluídos digital.

As presenças digitais estabelecidas por meio da tecnologia, a integração social digital com a participação popular, transformaram essas presenças digitais em potenciais vetores de transformações sociais. A crise da Covid-19 foi um sinalizador de rupturas e falhas estruturais, novas necessidades sociais e carências de formas disruptivas de comunicar a relevância da integração a este mundo digital, ao ponto de diante disso justificar-se inclusive, a própria proposta de Emenda à Constituição Federal criada exatamente no ano de 2020, ou seja, durante o contexto pandêmico, veja-se,

A pandemia Covid-19 evidenciou a dependência dos cidadãos de todas as idades e faixas de renda, e em todo o Território Nacional, assim como em outros países, em relação à Internet. Não apenas o teletrabalho se disseminou, como forma de proteger os trabalhadores da exposição ao contágio, como a educação a distância se tornou indispensável. O comércio eletrônico aumentou vertiginosamente. Os Governos passaram a depender da internet para prestar serviços em escala nunca vista, assim como os próprios cidadãos, para interações sociais, acesso à cultura, ao entretenimento, ao ensino, e até mesmo à saúde, como o uso da telemedicina. Nesse contexto, não é mais possível ignorar a necessidade de que a internet seja considerada um direito fundamental e um bem público, cujo acesso não pode ser condicionado a renda, idade ou local de residência, ou que comporte qualquer forma de discriminação. E, como direito universal e serviço público, que pode ser explorado pela iniciativa privada como atividade econômica, deve também ser garantido pelo Estado, como a saúde e a educação. (PEC 35, 2020, p. 3-5).

O próprio texto que justifica a PEC 35/2020, a necessidade de conferir competência ao Estado para explorar e viabilizar o acesso internet a população, proibindo qualquer tipo de discriminação e garantindo amplo acesso tendo visto que o acesso à internet instrumentaliza o acesso a outros direitos aos cidadãos.

Diante do exposto cabe se reiterar a necessidade de criação de Políticas Públicas para efetivação da inclusão social digital como pauta de um direito de interesse universal e fundamental ao desenvolvimento das pessoas e do país.

### 3.2 SOBRE POLÍTICAS PÚBLICAS PARA INCLUSÃO SOCIAL DIGITAL E A EFETIVAÇÃO DE DIREITOS FUNDAMENTAIS

A inclusão social digital é civilizatória e democrática, pois possibilita a valorização da diversidade e abertura de espaços públicos, por isso, não há de se

conceber a hipótese do regresso social no sentido de ter direitos cerceados, principalmente os que garantem a democratização de espaços políticos. Por isso, alinha-se aqui os vértices entre direitos fundamentais e Políticas Públicas.

É importante falar sobre Políticas Públicas de inclusão digital, pois o mundo digital ganhou esse novo espaço no contexto social contemporâneo, representando para o indivíduo um lugar de fala, de expressão, formação de conhecimento, liberdade de pensamento, e construções ideológicas, de resistência, de reivindicação, de propósitos, de desenvolvimento pessoal e socioeconômico, mediante o direito a igualdade que resguarda a dignidade humana.

Assim, caso não se fale em Políticas Públicas de inclusão social digital, a sociedade estará fadada a permanecer em um processo de exclusão social multidimensional, pois terá potencializada as formas de exclusão que já existem no mundo físico. Reitera-se que processos excludentes são opressores e inconstitucionais.

A inclusão social digital embora implicitamente presente nas entrelinhas dos direitos fundamentais, conforme foi dito, já tramita como projeto de emenda à constituição nos termos da PEC 35/2020, para fins de ser formalmente expressa e positivada. Essa PEC reafirma o objetivo deste trabalho e sua aprovação representa uma realidade bem próxima, portanto, omissões nesse sentido devem ser evitadas nas previsões de programas de governo e de Políticas Públicas.

Esse é um momento de transmutações sociais em que o Estado, por meio da sua atuação, precisa enfrentar os problemas públicos aos quais a sociedade está exposta, com intencionalidade pública e como resposta ao corpo social, já que Políticas Públicas se trata de diretrizes elaboradas para esse fim, tratar ou resolver um problema coletivamente relevante (SECCHI, 2013).

O Estado tem o poder-dever de formatar e implementar por meio de Políticas Públicas, formas de efetivação de direitos que contemplem o ressarcimento das necessidades e demandas da sociedade, desempenhando assim, o seu papel de intervencionista e promocional ao Estado de Bem-estar Streck (2014). O papel do Estado deve ser debatido sobretudo quando se está diante de circunstâncias sociais de inacessibilidade a direitos por parte dos mais vulneráveis. A omissão do Estado e a judicialização reclamando omissões constitucionais é um caminho a ser trilhado,



quando a inercia estatal vier a romper com uma ordem social importante ao desenvolvimento social.

Quando um elemento integrador de direitos está sendo ignorado ou menosprezado por conta de conflitos de interesses em âmbitos de competências internas, se torna imprescindível se observar a hierarquia normativa para resolver essas situações problemas, definindo a ordem de prioridades e as competências dos entes nestes sentidos.

A inexistência de Políticas Públicas voltadas para certas questões sociais se dá muitas vezes pela forma com que se ver os problemas persistentes, eles são naturalizados como se pudessem se resolver sozinhos no decurso do tempo, tais como o problema da exclusão social digital, que teria nesta perspectiva de se resolver gradativamente com o andamento da própria evolução tecnológica. No entanto a pandemia veio e mudou o cenário e isso precisa ser um assunto a ser debatido com a devida importância e abrangência, uma vez que neste Estado democrático de direitos há a promessa de Estado do bem-estar e, “no modelo de Bem-Estar, as prestações públicas são percebidas e construídas como um/uma direito/conquista da cidadania” (STRECK, 2013, p. 62).

A discussão se faz presente no contexto em que problemas sociais são valorados de forma desarrazoada, visto que são verdadeiras raízes para outros problemas sociais. Problemas como as desigualdades, a falta de equidade no acesso a oportunidades, a isonomia no que tange aos meios disponibilizados pelo Estado para viabilidade econômica, educacional, e de saúde. O contexto sindêmico evidenciou uma série de crises estruturais, mas ainda assim em meio à crise da Covid-19 em que a sociedade precisava de uma atuação mais equilibrada e eficiente, o Estado não respondeu a altura.

Economia e política revelaram descompassos na crise sanitária, quando deveriam se alinhar no que se refere às decisões macroeconômicas, e até micro, em situação sem precedentes na história do País, desde o início do século XX. Acompanhamos um Estado se esquivando de oferecer um estado mínimo de direitos para dar assistência à população mais carente e apegando-se à crise econômica que o isolamento causaria. Assim, permaneceu aumentando o ataque aos direitos sociais, garantidos constitucionalmente, em nome da necessidade de contenção dos gastos públicos. (GARCIA, 2021, P. 50-51).

O Estado tem o seu papel a desempenhar e esse papel deve atender as funções sociais do próprio Estado, Streck (2013) de modo que dê maior relevância e

privilegie aos valores fundamentais do ser humano através da concretização de ações que atendam ao seu papel social.

Assim, ao Estado Contemporâneo é atribuída uma função social, a qual pode ser caracterizada, como “(...) ações que – por dever para com a sociedade – o Estado execute, respeitando, valorizando e envolvendo o seu SUJEITO, atendendo ao seu OBJETO e realizando os seus OBJETIVOS, sempre com a prevalência do social e privilegiando os valores fundamentais do ser humano. (STRECK, 2013, p. 62).

Quando o Estado se omite, acaba por ocasionar muitas vezes a necessidade de judicialização para tentar a resolução de urgências, pois a insuficiência de estrutura gera quadros de instabilidade que em casos de crises como a que se viveu durante a da Covid-19, pode custar a vida de muitas pessoas. A neutralização de uma questão em detrimento de outra, passa pelo crivo de escolhas e prioridades, e essas escolhas são atos políticos, pois, “o Governo que não toma uma atitude pública sobre determinado problema também faz política” (SECCHI, 2013, p. 18), o “papel da política segue paralelo ao do direito. Trata-se de conter a força autoritária de pequenos grupos e dividir o exercício do poder com o conjunto da sociedade.” (BUCCI, 2021, p. 19).

O ato de escolha do problema social a ser tratado é um ato político que pode dar origem as Políticas Públicas corretas a efetivação de direitos. As políticas com uma abrangência maior tendem a surtir efeitos mais eficazes e duradouros e requerem planejamento e processos de implementações que não estejam necessariamente pautados numa situação emergencial, é preciso tempo e muito trabalho para obter resultados, Oallaik e Medeiros (2011).

Portanto, a ineficiência e inefetividade de políticas que não alcançaram o resultado esperado, nem sempre devem ser atribuídas a problemas decorrentes de mal gerenciamento técnico ou de infraestrutura, podem também estarem atrelados aos processos e ações de implementações, pois certos projetos requer um tempo maior para atingir a finalidade, devendo ser constituído e implementado em perspectivas mais abrangentes como um “contínuo de política-ação-política” (OALLAIK ; MEDEIROS, 2011, p. 6).

Sobre o tempo, e o resultado das políticas e sua eficácia, deve-se levar em consideração toda conjuntura de construção de uma política, bem como os seus ciclos. Secchi (2013), analisa várias tipologias de Políticas Públicas e fala sobre os

ciclos de uma política pública, explicando que essa tecnicidade embora seja dificilmente seguida à risca, dado os limites de definições e de identificações entre as tipologias e as fases do ciclo de vida de uma política ser dificilmente visualizado, esses ciclos se misturam diante das circunstâncias as quais são operadas.

Nesse contexto, essa tecnicidade na construção estrutural de uma política pública é importante para a organização das ideias e para a simplificação das complexidades, de modo que os “políticos, administradores e pesquisadores possam criar referencial comparativo para casos heterogêneos” (SECCHI, 2013, p. 44). Por isso o estudo da necessidade, viabilidade, criação e aplicabilidade de Políticas Públicas consiste em um processo complexo que requer uma visão responsável sobre todos os aspectos que torna uma política eletiva para ser aplicada.

A questão contemporânea que se discute é a prática das políticas serem instrumentos de resolução de problemas urgentes, como problemas decorrentes de crises, *v.g.* grande parte dos problemas públicos que se maximizaram durante a crise, não começou com a crise da COVID-19, eles já existiam como produtos de problemas antigos e que foram normalizados, são aqueles problemas sociais que não foram resolvidos, mas que foram maximizados e ampliados os efeitos durante a crise da Covid-19. Esses problemas preexistentes e seus efeitos caracterizam a situação da crise como uma SINDEMIA.

Segundo Costa e Prado (2021), há motivos para que especialistas e epidemiologistas considerem os efeitos da crise sanitária da Covid-19 como uma Sindemia ao invés de apenas pandemia, trazendo à tona a ideia que coaduna com a que aqui se preceitua, a de uma ausência de estrutura básica que diante de uma crise dessa magnitude maximiza vulnerabilidades e transforma várias crises em uma crise maior e com efeitos desenfreáveis.

Entre os fatores que caracterizaram a crise sindêmica no contexto brasileiro, está o fato “da doença afetar de forma desproporcional os diversos segmentos da população, seja por questões referentes à pobreza e à desigualdade, seja por motivos étnicos raciais, já que em grande parte das vezes, esses termos interagem, revelando os problemas estruturais subjacentes” (BOLE 2020 apud COSTA ; PRADO, 2021, p. 8). Ou seja, trata-se de uma grande crise proveniente de uma somatória de outras

crises em setores diferentes da sociedade e, aquela crise é um situação heterógena sob a qual o Estado teve muita dificuldade para reagir.

Dentro de cenários como o sindêmico, políticas públicas estruturadas para resolver questões essenciais quando criadas e quando alcançado sua finalidade com eficácia, funcionam como instrumentos que fortalecem as estruturas sociais possibilitando uma folga, uma margem maior para poder se lidar com as imprevisibilidades com maior consistência, todavia, essas questões essenciais requerem tempo maior de planejamento, implementação e maturação das políticas, para que não sejam, apenas eficientes, sejam eficazes, concepção que fortalece a premissa de que o “ciclo de vida de uma política pública é importante” nos processos estruturais Estatais, (SECCHI, 2013).

As dificuldades do processo sindêmico trouxeram a necessidade de se aperfeiçoar os processos de análises sobre prioridades e elaborações das próximas políticas, tendo como base a premissa do seu ciclo de vida e que “em qualquer nível de análise, é preciso expandir a abrangência dos estudos sobre implementação. Para tanto, pode-se focalizar uma área específica em vez de uma legislação ou uma decisão específica, para evitar visões distorcidas; pode-se também cultivar um reconhecimento e atenção a aspectos históricos, tentando incorporar períodos mais longos de tempo na análise.” (FOX, 1990 apud OALLAIK ; MEDEIROS, 2011, p. 6).

A falta de estrutura estatal no que tange as lacunas deixadas pela inexistência de Políticas Públicas é sempre justificada pela ausência de recursos, porém quando se trata de questões sensíveis há também a devolutiva dessa resposta, que é a abertura para discussão que envolvem a tese da reserva do possível e a garantia do mínimo existencial. A Constituição Federal outorga o que é fundamental para efetivação de direitos essenciais, de modo a evitar sacrificar a sociedade com a falta de suprimentos primordiais as demandas do cotidiano comum a todos, tais como, educação de qualidade, igualdade de oportunidades e meios suficientes para ressarcir suas necessidades, ou seja, os suprimentos estruturantes do desenvolvimento da personalidade e dignidade humana.

Segundo Canotilho *et al.* (2015), se existe dentro da esfera dos direitos, um núcleo essencial prestacional, isso requer que esse direito seja inserido no rol de aplicabilidade da norma, como inerente a um problema que deve ser resolvido por

meio da aplicabilidade direta das normas constitucionais, combatendo inclusive, as camadas por vezes postas como intransponíveis quando arguida pelo Estado, como reservas do possível em termos econômicos e financeiros, o que para o autor, significa “que bastaria o legislador e todos os órgãos responsáveis pela concretização ficarem silentes, para se negar a existência de um núcleo essencial de prestações sociais” (CANOTILHO *et al.* 2015, p. 11).

A Constituição Federal dividiu as competências dos entes, exatamente para que as especificidades de cada região, de cada população fosse levada em consideração no momento de se eleger prioridades que devem ser trabalhadas pelos instrumentos viabilizadores do cumprimento dos preceitos fundamentais, as políticas públicas. De modo que o mínimo existencial e a máxima efetividade do núcleo constitucional fossem respeitadas em detrimento da incidência das “reservas do possível”, “afinal, a direção da constituição, ou melhor, a direção, dos direitos sociais constitucionalmente garantidor ficaria neutralizada pelas omissões legislativas e executivas” (CANOTILHO, *et al* 2015, p. 11).

Esse autor ainda assevera que a “reserva de lei” transmuta-se em inimigo dos direitos sociais que, no fundo, são dimensões constitutivas da igual dignidade social e da justiça distributiva”. (CANOTILHO, *et al* 2015, p. 11). Somando os argumentos de ausência prestacional do Estado por insuficiência de recurso pautados no argumento da reserva do possível e o círculo vicioso de se normalizar um problema como antigo, tem-se o tipo de mentalidade que não deveria existir para aqueles que tem o poder de decisão, a quem foi atribuída a competência para realizar o ato político.

Essa mentalidade engessada transforma um problema velho em um problema que nunca será resolvido, transformando-o em uma condenação, *v.g.* a pobreza, a miséria, as discriminações e as desigualdades, não deixando espaço nem recursos para gerir situações de risco e fortuitas como a Covid-19, impossibilitando solucionar também os problemas novos. Sobre isso, as palavras de BUCCI, reflete bem a realidade em debate, pois não repetir trajetórias de insucesso e fracassos expressos nas desigualdades sociais que só se acirram, representam um grande desafio dessa era.

A condição de atraso e pobreza não pode ser tomada como uma condenação, mas encarada como problema que pode ser superado, na perspectiva da ação dos governos e da sociedade, no limiar de um período de crescimento e desenvolvimento que permite acreditar na sustentabilidade das conquistas

sociais e dos avanços institucionais. O desafio é não repetir trajetórias do passado, em que esse movimento se fez em detrimento do meio ambiente e da igualdade social, deixando para trás enormes contingentes de pessoas, que por si ou seus sucessores não usufruíram dos benefícios do enriquecimento das nações. (BUCCI, 2021, p. 19).

Na prática, os processos para realizar as coisas que se precisa concretizar, são tão complexos, ao ponto de nem sempre ser o bastante existir o estabelecimento de regras, e nem a delegação de atribuições a pessoas competentes ou ter um judiciário atuante no dever de reestabelecer a legalidade ao ser provocado, Bucci (2021). É preciso mais. Pois a “organização da vida democrática depende, entre outras coisas, do financiamento da infraestrutura e de todos os dispêndios necessários para as “tarefas civilizatórias” e, além dessas, da dinamização da atividade produtiva e criadora como um objetivo em si”. (BUCCI, 2021. p.18 ).

Esses objetivos devem ser eleitos mediante escolhas que constituem ato político, por exemplo, reconhecer a importância da inclusão social digital e, eleger políticas em prol desse objetivo é um ato político, bem como, deixar de elegê-las também é. É notório que há muito benefício em instruir as pessoas, em educa-las, permitir ser críticas e formar suas opiniões, assim como, é notório também que a opção de inviabilizar que isso aconteça também é um escolha e portanto, um ato político, que implica a reflexão acerca de qual seria o objetivo de manter as pessoas ignorantes diante da oportunidade de instruí-las.

Com relação às Políticas Públicas sociais, no caso do Brasil, ainda não atingiram estágios suficientes para diminuir um passivo social antigo. Apesar de a garantia de uma vida digna ser assegurada pela Constituição de 1988 a todos os Brasileiros, parte da população sequer atingiu condições de moradia, acesso a saneamento básico, sistema de saúde, escola de qualidade e outros aparatos para efetivar o que preconiza a Carta Magna da nossa sociedade e a Declaração Universal dos Direitos Humanos, e tantos outros documentos convencionados a partir da década de 1990. (GARCIA, 2021, p. 51).

Nesse diapasão, quando se busca o amparo dogmático para sedimentar os argumentos para justificar o porquê que certos critérios fazem de um problema uma prioridade, ou quando a doutrina vem a se posicionar de formas diversas, ou quando a lei não estabelece os limites que poderiam ser usados como norteadores de situações sensíveis como em relação aos conflitos entre direitos, vem átona a discussão entre os critérios de institutos como a reserva do possível e o mínimo

existencial. Os ensinamentos de (CANOTINHO *et al.* 2015) direcionam para a resposta. O mínimo existencial tem a imponência sobre a reserva do possível em razão de matéria constitucional inerente a dignidade da pessoa humana, inclusive como forma de proibição ao retrocesso.

Embora o núcleo essencial dos direitos fundamentais sociais não possa, no nosso sentir, ser identificado (pelo menos em toda a extensão) com o seu conteúdo em dignidade da pessoa humana e nem com a noção de um mínimo existencial, ambas as categorias (dignidade e mínimo existencial) têm sido habitualmente invocadas também na esfera da proibição de retrocesso, designadamente como parâmetro material para controlar a legitimidade constitucional de medidas que tenham por escopo a supressão ou a redução de direitos. (CANOTILHO, *et al.* 2015, p. 25).

Poder-se-ia utilizar como orientação para nortear a visibilidade das prioridades e a aplicação da norma, a fórmula da predefinição de que “valores relativos às pessoas têm precedência sobre valores de índole material” (DÜRIG, 1956, p. 84 apud MENDES ; BRANCO, 2013, p. 238). Diante dessa premissa, é incontestável que por exemplo, “o direito à vida tem precedência sobre os demais direitos individuais, uma vez que é pressuposto para o exercício de outros direitos” (RÜFNER, 1976, p. 462 apud MENDES ; BRANCO, 2013, p. 238). Preceito adotado durante o contexto sindêmico, em que se relativizou outros direitos fundamentais, tais como a liberdade em proteção da vida.

Como dito, as teorias da reserva do possível em detrimento do mínimo existencial, numa concepção principiológica usado para intervir em conflitos de direitos, sejam no sentido estrito ou no sentido amplo, “o sentido estrito se refere a colisão de direitos fundamentais”, ao passo que no sentido amplo, se refere a “colisão entre direitos fundamentais e outros princípios e valores que tenham por espaço a proteção de interesses da comunidade” (ALEXY, 1998 apud MENDES ; BRANCO, 2013, p. 236), são usados como freios para limitar ou justificar a criação ou não, de Políticas Públicas.

Nos casos de colisão, resta a análise de caso a caso e fazer os sopesamentos necessários para eleger qual é a esfera, o “âmbito de proteção do direito” que seria mais prejudicada pela inércia ou pela priorização pelo Estado ou pelo legislador, ao Estado na função executiva das políticas e ao legislativo na função legiferante de instituir normas gerais que orientem as escolha do Estado com relação a matéria e

política a instrumentalizar. Conforme Reale (2000), não há um critério absoluto e nem uma só forma para se resolver as coisas. Veja-se, pois:

O jurista não dispõe de critério absoluto para decidir sobre qual seja o sistema particular de normas que deve ser aceito como expressão pura e exclusiva das exigências éticas. A escolha está sempre subordinada a circunstâncias contingentes que impedem o acordo universal na apreciação do que deva ser obedecido por ser concretização de valores, nem é dito que haja sempre uma única solução “in concreto” compatível com os fins éticos da convivência humana. (REALE, 2000. p.364).

Conforme disse o autor, cabe reforçar que não há critérios absolutos, deve se haver ponderação, equidade entre razoabilidade e proporcionalidade para melhor se aproximar da essência dos ditames da justiça.

O Estado precisa atuar e desempenhar o seu papel se aproximando a cada vez mais desses pressupostos legais para que possa haver um ganho social notório principalmente aos olhos dos cidadãos, para que isso possa servir de motivação a participação e colaboração da sociedade civil, reestabelecendo relações de credibilidade e recobrando ao Estado, o desempenho do seu papel integrador, garantidor e prestacional.

Essa é uma acepção cultural que precisa ser disseminada e cultivada no modelo governamental e no âmbito social, a colaboração, integração e parceria. Esse é um desafio para a execução de ações políticas, pois tamanha são as dificuldades de se estabelecer uma estrutura estatal e organizacional no que se relaciona a administração, gestão e governo voltado para a criação de Políticas Públicas que tenha alcance amplo de forma eficaz. Aderir a um aparato estrutural, integrando forças internas e externas, como novos atores sociais é que podem vir a constituir o elemento diferencial que poderá determinar a evolução, com ganho social e inclusão, ou retroceder mediante uma estagnação do Estado. Bucci (2021).

Em regra, as normas que consubstanciam os direitos fundamentais democráticos e individuais são de eficácia e aplicabilidade imediata. A própria Constituição Federal, em uma norma-síntese, determina tal fato dizendo que as normas definidoras dos direitos e garantias fundamentais têm aplicação imediata. Essa declaração pura e simplesmente não bastaria se outros mecanismos não fossem previstos para torná-la eficiente. (MORAES, 2022, p. 38).

Políticas públicas são exemplos de mecanismos capazes de tornar eficaz a aplicabilidade de direitos fundamentais o processo sindêmico pediu intervenções neste



sentido. A pandemia trouxe um cenário bem diverso e novas demandas para serem atendidas pelo governo, e barreiras como arguição da reserva do possível não pode ser intransponível diante da necessidade de se garantir o mínimo existencial que corrobora com a máxima efetividade da norma constitucional ao proteger o núcleo essencial dos direitos.

A cláusula da reserva do possível não poderá, contudo, ser arguida para evitar a aplicação do mínimo existencial em matéria de direitos fundamentais, pois conforme destacado pelo Supremo Tribunal Federal, “a cláusula da reserva do possível – ressalvada a ocorrência de justo motivo objetivamente aferível – não pode ser invocada, pelo Estado, com a finalidade de exonerar-se, dolosamente, do cumprimento de suas obrigações constitucionais, notadamente quando, dessa conduta governamental negativa, puder resultar nulificação ou, até mesmo, aniquilação de direitos constitucionais impregnados de um sentido de essencial fundamentalidade. (MORAES, 2022, p. 39).

Os tribunais se posicionam por meio da jurisprudência a esse respeito, v.g. quando decide por afastar a inoponibilidade do arbítrio estatal em detrimento do mínimo existencial. Uma visão mais abrangente do cenário social atual pode ensejar quebras de paradigmas na organização interna da administração e programas de governo, a sociedade civil pode oferecer com a sua participação, alternativas para se enxergar soluções viáveis a serem trabalhadas por Políticas Públicas com base no contexto real dos problemas sociais presentes na sociedade.

Um sistema mais participativo pode direcionar eleições de prioridades mais assertivas, direcionando os gastos e os recursos públicos para as prioridades alinhadas com a real necessidade do povo, condizente com os preceitos essenciais fundamentais, neste momento a sociedade requer políticas inclusivas mediante as mudanças trazidas pelo processo pandêmico. A inclusão digital é um instrumento de oportunidade de desenvolvimento social que pode impulsionar a sociedade a colaborar e descobrir formas disruptivas de tratamento de velhos problemas sociais, o que dará a oportunidade ao Estado de atuar como elemento integrador e não segregador, um Estado empreendedor, conforme diz Mazzucatto (2014), de atitudes e de soluções em prol do desenvolvimento coletivo, que no momento das tomadas de decisões, faz prevalecer a máxima efetividade (CANOTILHO et al., 2015) do núcleo essencial dos direitos fundamentais, mediante a força normativa constitucional que versa pela igualdade, liberdade e segurança em prol da dignidade.

Os países em desenvolvimento dependem de representantes e de diretrizes governamentais mais coerentes com as demandas que resolvam as estruturas que “reproduzem o atraso e as desigualdades”, pois cabe ao governo organizar a alocação do instrumentos públicos, incluindo verbas, coordenação, planejamento e execução de todos os atos referentes ao funcionamento da Administração Pública, pois é esta condição de estratégia e planejamento pensado em níveis de abrangência necessários para atingir um resultado, que faz a diferença entre os papéis desempenhados pelo governo, ainda que esse processo, requeira a aplicação em longo prazo, (BUCCI, 2021).

A discricionariedade do poder público precisa estar suscetível a inafastabilidade do Poder Judiciário, “aquele que é chamado a operar o equilíbrio de toda a ordem, a estrita conformidade dos poderes da União e dos Estados com os princípios básicos da Constituição” (BONAVIDES, 2000, p. 233), quando o foco for socorrer os mais vulneráveis, quando tamanha for a negligência Estatal em desfavor deles. A legalidade precisa ser fiscalizada diante das arbitrariedades latentes de escolhas imotivadas e desarrazoáveis presentes nos desvios de finalidades e ilegalidades, as formas de se fazer isso é por meio do Judiciário e da força das massas reclamando pelos meios que têm, os direitos que a Constituição lhe garante.

Bucci (2021) se refere a perspectiva de um “novo desenvolvimento”, cuja conjuntura é formada por novos atores estatais que visam um desenvolvimento democrático, inspirado em padrões-jurídicos presentes nos modelos de democracias jovens dos países centrais desenvolvidos, e que o ponto inicial para se perseguir isso como objetivo, seria trabalhar as condições de igualdades que permitam o acesso aos meios de comunicações e informações verídicas capazes de conscientizar as pessoas a lutarem por eleições sem manipulação das massas e fraudes, para assim, tentar eleger representantes não autoritários, pois o regime de legalidade é indispensável para a democracia, nos moldes de um Estado moderno e de um “novo desenvolvimento” (BUCCI, 2021).

A inclusão social digital, através das presenças digitais, é um mecanismo de democratização ao acesso, a livre iniciativa, aos meios de comunicação, a liberdade de expressão e a educação de forma mais abrangente. Quanto a isso, basta lembrar que no mundo atual, as redes sociais e o mundo digital têm o alcance e o potencial

de influenciar as massas ao ponto de ter o poder para colocar e tirar representantes do poder, é nas redes sociais onde atualmente as maiores mobilizações e movimento sociais com potencial e força política acontecem.

Nesse diapasão, as pessoas que estão excluídas deste universo de alcance global, ficam restritas as informações que podem ser moduladas para chegar até ela por meio das antigas mídias de massa onde o seu lugar de atuação é na passividade de um consumidor de informações apenas, por exemplo o rádio e televisão, ao passo que o mundo digital lhe possibilita a autonomia e o poder de usuário de escolher que tipo de informação e conteúdo quer consumir, Strutzel (2015). Com informações o público forma suas opiniões a respeito da eleição dos seus representantes, aqueles que estarão na ponta, tomando decisões que depois repercutirá sobre suas vidas, aqueles que escolherão as diretrizes e as prioridades de governo que os favorecerão ou não. Esse viés dos fatos em concreto, faz da inclusão digital, um instrumento da democracia.

Eis um manifesto da imprescindibilidade de se reclamar e suscitar a formatação e implementação de Políticas Públicas que funcionem como mecanismo de efetivação de direitos fundamentais como o direito a inclusão social digital, estruturado sob bases educacionais que permitam ao cidadão se capacitar para estar apto para exercer a cidadania e os atos políticos que tem direito, com a ciência dos limites de sua liberdade responsável, pleiteando a sua participação igualitária de forma segura e que lhe permita a oportunidade de ter acesso a todas as formas de desenvolvimento e lhe garanta a salvaguarda da sua dignidade.

A educação, a informação e o conhecimento são ferramentas primordiais para o exercício da cidadania, sobretudo para reivindicar os direitos de cidadão, como em ocasiões em que o Estado venha a se omitir ou se exceder, que através do conhecimentos sobre direitos, possa se socorrer ao poder sancionador, pois “por força do postulado da atipicidade da tutela processual e da primazia do direito material [...]” “qualquer tipo de ação – coletiva, individual com efeitos coletivos ou meramente individual – pode ser utilizada para provocar o Poder Judiciário a exercer o controle e a possível intervenção em Políticas Públicas”. (GRINOVER, 2011, p. 27 apud FENSTERSEIFER, 2015, p. 53).

A importância da inclusão social digital e a relevância de discutir os problemas sociais que implicam a exclusão digital é assunto que precisa ser reiterado até que se alcance as soluções para enfrentar os desafios que decorre dele. Dito isso, é indispensável acompanhar o andamento dos projetos e políticas voltadas para a promoção da inclusão social no Brasil, como se verá a seguir na próxima explanação.

É importante identificar as lacunas e os progressos desse processo de transformação digital e mudança social que representam oportunidades de desenvolvimento para o país e para a humanidade como um todo, para que dentro dessa realidade e meio aos instrumentos que se tem, se possa continuar reivindicando direitos quando for preciso. Não à toa, a Organização das Nações Unidas (ONU) inseriu essa pauta da inclusão, inovação e desenvolvimento como um dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentáveis (ODS), traçados para a Agenda 2030. Antes de ser um direito fundamental, a inclusão digital ocupa o status de direitos inerentes a toda humanidade, pois é uma ferramenta que corrobora com o seu desenvolvimento humano em caráter de universalidade.

### 3.3 POLÍTICAS E PROJETOS VOLTADOS PARA A INCLUSÃO SOCIAL DIGITAL NO BRASIL POR INICIATIVA DO GOVERNO FEDERAL

O governo Federal, em prol da inclusão digital no Brasil, deu origem ao E-Digital que se trata do Programa de estratégia Brasileira para a transformação digital, além de criar outros programas públicos de inclusão digital. Todas as informações relativas a essas iniciativas, constam na página do Governo Digital, cujas pautas estão vinculadas ao Ministério da Economia, disponível no site [www.gov.br/governodigital/pt-br/inclusao-digital](http://www.gov.br/governodigital/pt-br/inclusao-digital).

O programa de Estratégia Brasileira para a Transformação Digital (E-Digital) Ciclo 2022-2026, foi alicerçado sob um modelo transversal com eixos temáticos separados em duas espécies, os eixos habilitadores e os de transformação digital. No documento do programa, o “Livro - Estratégica Brasileira E-Digital. Indb” é organizado por eixos habilitadores classificados por letras que vão de A a E, onde consta os temas: Infraestrutura e acesso às Tecnologias de Informação e Comunicação; Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação; Confiança no ambiente digital; Educação e capacitação profissional; dimensão internacional, seguido as definições, objetivos, e

uma lista de ações estratégicas relacionadas a esses temas a serem implementadas entre 2022 e 2026. Do mesmo modo, as classificações dos Eixos de Transformação Digital, que vai da letra F, seguida da variação numérica de 1 a 3, e a letra G, cujos temas são: Transformação Digital da Economia; Economia Baseada em Dados; Um Mundo de Dispositivos Conectados; Novos Modelos de Negócios; Transformação Digital: Cidadania e Governo.

A estratégia Brasileira para a Transformação Digital (E-Digital), compõe o Sistema Nacional para a Transformação Digital (SinDigital), e foi instituída pelo Decreto n.º 9.319, de 21 de março de 2018, alterado pelo Decreto nº 9.804, de 23 de maio de 2019, e Decreto nº 10.782, de 30 de agosto de 2022. O programa traz uma série de ações a serem implementadas através de projetos de curto, médio, e longo prazos, devendo seguir ordem de prioridades eleitas pelo Governo. As questões prioritárias têm por base objetivos que vão da inclusão digital e a disponibilização de acesso à banda larga de alta velocidade, a planos que envolvem o Programa Educação Conectada, que visa conectar escolas públicas urbanas e rurais em rede terrestre ou via satélite, para fins de viabilizar recursos para construção de redes de transporte de dados e de acesso. Veja-se, no Quadro 5, as questões prioritárias:

Quadro 5 - Programa de estratégia brasileira para a transformação digital (E-Digital) ciclo 2022-2026. Prioridades

<b>Prioridades da E-Digital</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conectar 22.000 escolas públicas, urbanas e rurais, com acessos banda larga de alta velocidade, em rede terrestre ou via satélite, no âmbito do Programa Educação Conectada</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Viabilizar o uso de recursos, oriundos de diversas fontes, para a construção de redes de transporte de dados e de acesso em banda larga.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Priorizar a definição de novos compromissos, a serem estabelecidos em editais de licitação de radiofrequências, para o estabelecimento de metas de investimento de construção de redes de acesso em banda larga móvel.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acelerar o processo de implantação das redes 4G utilizando a faixa de radiofrequências de 700 MHz, especialmente nos municípios que não dependem da liberação dessa faixa na transição para a TV digital.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incentivar os governos estaduais a implantar políticas de desoneração tributária para interiorização da cobertura das redes do Serviço Móvel Pessoal, a exemplo do que alguns Estados já realizaram.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reformular a legislação do Fundo de Universalização das Telecomunicações (FUST) para possibilitar sua aplicação em expansão do acesso à banda larga e ampliação de seu uso, tanto em ambientes urbanos como em áreas rurais e remotas.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ampliar o engajamento dos centros de pesquisa e desenvolvimento nas instâncias multilaterais de definição dos padrões internacionais e de faixas de</li> </ul>

<b>Prioridades da E-Digital</b>
radiofrequência a serem estabelecidos para a quinta geração da telefonia móvel (5G).
<ul style="list-style-type: none"> <li>Promover a implantação de redes (abrangendo recursos de conectividade, processamento e armazenamento) para integrar instituições de pesquisa, educação, saúde e segurança com redes de alta velocidade (incluindo a expansão do Projeto Giga 27), estimulando o intercâmbio científico e tecnológico e paralelamente beneficiando a sociedade em geral situada em regiões remotas.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar investimentos de longo prazo e articulação entre iniciativas de infraestrutura de comunicação de dados (p. ex. infraestrutura crítica nacional), computação (p. ex. computação de alto desempenho ou high performance <i>computing</i> - HPC) e armazenamento de dados, de maneira a atender as necessidades de serviços de cyber infraestrutura para grandes projetos de ciência e tecnologia, em cooperação com empresas altamente demandantes de TIC, apoiando projetos de PD&amp;I nesse setor.</li> </ul>

Fonte: Governo Digital (2021a).

Nota: Adaptado pela autora.

Cabe aqui, para fins de demonstração, trazer desse programa de estratégias, as ações previstas para serem implementadas dentro do ciclo de 2022-2026, e que tem relação com os assuntos aqui abordados no trabalho, tais quais: educação e capacitação profissional, Quadros (6, 7); Confiança no ambiente digital, Quadros (8, 9); Novos Modelos de Negócio, Quadros (10, 11); Transformação Digital: cidadania e governo, Quadros (12, 13).

Quadro 6 - Eixo habilitador D - Educação e capacitação profissional

<b>Eixo Habilitador</b>	<b>Objetivo Geral</b>	<b>Objetivos Específicos</b>
D. Educação e capacitação profissional	Formar a sociedade para o mundo digital, com novos conhecimentos e tecnologias avançadas, e prepará-la para o trabalho do futuro.	Conectar escolas públicas, urbanas e rurais, com acessos de banda larga, e disponibilizar equipamentos para acesso a tecnologias digitais;
		Incorporar as tecnologias digitais nas práticas escolares, com desenvolvimento do pensamento computacional entre as competências dos estudantes;
		Reforçar as disciplinas matemática, ciências, tecnologias e engenharias e as trilhas de formação técnica para atuação em setores da economia digital, com foco no empreendedorismo; e
		Promover o aprimoramento das formações inicial e continuada dos professores, no que se refere ao uso da tecnologia em sala de aula.

Fonte: Decreto nº 9.319 de 21 de março de 2018 (BRASIL, 2018a); Estratégia Brasileira para a transformação Digital (E-Digital). Ciclo 2022-2026, (2022).

Nota: Adaptado pela autora.

Quadro 7 - Ações estratégicas de educação e capacitação profissional

<b>Ação estratégica propostas para o quadriênio 2022-2026 – Eixo Habilitador D</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar os projetos pedagógicos dos cursos de ciência, tecnologia, engenharia e matemática, (do inglês, science, technology, engineering and mathematics – STEM), conforme as novas Diretrizes Curriculares Nacionais (DCN), incorporando a aprendizagem por competências (digitais, intuitivas e socioemocionais, além das técnicas e cognitivas); a aprendizagem baseada em projetos (PjBL), em problemas (PBL) e em desafios (CBL); e o modelo CDIO (conceber, projetar, implementar e operar).</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estimular cursos técnicos e programas de mestrado e doutorado profissionais alinhados com as demandas dos setores produtivos, envolvendo, durante o processo de formação, estágios regulares nos setores produtivos, no modelo cooperativo, formação teórica e prática, com temas da Indústria 4.0, segurança da informação e segurança cibernética.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estimular a iniciação tecnológica e a formação em robótica, TIC, segurança da informação e segurança cibernética no ensino básico (ensino fundamental I e II).</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acompanhar e aperfeiçoar o Programa Inovação Educação Conectada (Piec), do Ministério da Educação.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estimular a oferta de cursos técnicos e cursos de qualificação profissional em tecnologias digitais, segurança da informação, segurança cibernética, proteção de dados e privacidade, além de inserir noções básicas na base curricular do sistema Brasileiro de ensino.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promover ações de estímulo ao treinamento e à capacitação em empresas com foco na aplicação das tecnologias, para atender às cadeias de produção e distribuição de indústrias, comércio e serviços.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desenvolver e implementar um programa de capacitação de nível técnico (cursos técnicos e cursos de qualificação profissional técnica) para a reconversão e a recolocação profissional, em parceria com o setor produtivo, para atender as exigências da Transformação Digital (desenvolvimento de soft e hard skills)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estimular investimento privado na capacitação profissional para atender aos novos modelos de negócio</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ampliar programas de disponibilização de computadores de baixo custo para estudantes, por meio de recursos públicos e privados.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incentivar e suportar laboratórios e plataformas educacionais abertas e de ensino remoto acerca de STEM e TIC, com dispositivos computacionais disponíveis para alunos ou grupos de alunos, bem como serviços de computação em nuvem para hospedagem de dados e virtualização de máquinas</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conceder bolsas de pesquisa, desenvolvimento, inovação, intercâmbio e extensão tecnológica nos níveis técnicos, de graduação e pós-graduação nos temas de transformação digital, atendendo demandas do setor produtivo.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprimorar as formações inicial e continuada dos professores da educação básica, considerando as transformações tecnológicas, a segurança da informação e a segurança cibernética, orientando de forma eminentemente prática o uso da tecnologia em sala de aula.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar políticas tradicionais, como o Plano Nacional do Livro Didático (PNLD) e o Guia de Tecnologias do MEC, para uma transição planejada de recursos educacionais analógicos para o meio digital</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promover a aquisição de tecnologia assistiva, voltada ao atendimento do público da educação especial, bem como promover a formação continuada dos profissionais em</li> </ul>

inclusão escolar sobre o uso dessas ferramentas, de modo a garantir a participação desse alunado no contexto da educação digital
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avaliar e desenvolver estratégias para expansão do núcleo básico de ciências de dados no sistema de educação superior.</li> </ul>

Fonte: Estratégia Brasileira para a transformação Digital (E-Digital). Ciclo 2022-2026, (2022).  
Nota: Adaptado pela autora.

Quadro 8 - Eixo habilitador C – Confiança Digital

<b>Eixo Habilitador</b>	<b>Objetivo geral</b>	<b>Objetivos específicos</b>
C. Confiança no ambiente digital	Assegurar que o ambiente digital seja seguro, confiável e propício aos serviços e ao consumo, com respeito aos direitos dos cidadãos	Aprimorar os mecanismos de proteção de direitos no meio digital, inclusive nos aspectos relativos à privacidade e à proteção de dados pessoais, e reconhecer as especificidades desse ambiente.
		Fortalecer a segurança cibernética no País, com estabelecimento de mecanismos de cooperação entre entes governamentais, entes federados e setor privado, com vistas à adoção de melhores práticas, coordenação de resposta a incidentes e proteção da infraestrutura crítica; e
		Reforçar os instrumentos de cooperação internacional entre autoridades e empresas de diferentes países, de maneira a garantir a aplicação da lei no ambiente digital.

Fonte: Decreto nº 9.319 de 21 de março de 2018 (BRASIL, 2018a); Estratégia Brasileira para a transformação Digital (E-Digital). Ciclo 2022-2026, (2022).

Nota: Adaptado pela autora.

Quadro 9 - Ações estratégicas de confiança digital

<b>Ações estratégicas propostas para o quadriênio 2022-2026 – Eixo Habilitador C</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promover o fortalecimento da cultura de proteção de dados pessoais, por meio de ações estratégicas voltadas à prevenção e à detecção de infrações à LGPD, assim como ações dirigidas à capacitação e à orientação dos agentes de tratamento e da sociedade quanto às normas de proteção de dados pessoais.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitorar todas as alterações, desdobramentos e/ou implementações presentes e futuras, bem como seus efeitos, referentes ao arcabouço normativo de privacidade e proteção de dados, em especial da Lei n.º 13.709, de 14 de agosto de 2018, a LGPD (BRASIL, 2018c).</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Propor melhores práticas, códigos de conduta, monitoramento e regulamentação adequada para o uso de dados e algoritmos pelos agentes de tratamento, assim como desenvolver procedimentos com orientações éticas, atentando para os direitos fundamentais e para a transparência, inclusive na tomada de decisões pelos algoritmos e no uso de dados pelas tecnologias digitais.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promover a orientação e a conscientização sobre a aplicação da LGPD nos setores privado e público e para os cidadãos, inclusive para microempresas e empresas de pequeno porte, startups e pessoas físicas que tratam dados pessoais.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promover regulação adequada e proporcional aos riscos de segurança da informação, de segurança cibernética e de privacidade inerentes ao tratamento de dados pessoais que</li> </ul>



<b>Ações estratégicas propostas para o quadriênio 2022-2026 – Eixo Habilitador C</b>
as tecnologias digitais disruptivas (Inteligência Artificial, Big Data, data lake, Internet das Coisas, computação quântica, realidade aumentada e realidade virtual etc.) possam ocasionar aos titulares.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estabelecer mecanismos eficazes de monitoramento e de detecção de violações à LGPD.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instrumentalizar a Autoridade Nacional de Proteção de Dados com os meios adequados para que possa exercer as suas competências definidas pela LGPD, de modo a garantir estabilidade e segurança jurídica ao ambiente regulatório e fiscalizatório relacionado à proteção de dados.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoiar a implementação de legislação de proteção de dados pessoais, por meio da instituição de regulamentação específica.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promover, por meio da Rede Federal de Gestão de Incidentes Cibernéticos (Regic), mecanismos de cooperação e de compartilhamento de informações entre instituições públicas e privadas para prevenção, tratamento e resposta a incidentes cibernéticos, de modo a elevar o nível de resiliência em segurança cibernética de seus ativos de informação.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Editar uma política nacional de segurança cibernética, incluindo a definição de uma instância nacional responsável pela articulação de um sistema nacional de segurança cibernética, envolvendo os setores público e privado.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fortalecer o ecossistema de segurança cibernética do País, por meio da criação de um conselho nacional no âmbito de uma política nacional de segurança cibernética, com a participação do poder público e de representantes da sociedade envolvidos com segurança cibernética, a fim de aumentar a resiliência da segurança cibernética da sociedade e da economia como um todo.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Editar planos nacionais e subnacionais de prevenção, tratamento e resposta a incidentes cibernéticos, inclusive no âmbito de infraestruturas críticas.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fomentar campanhas educacionais amplas para expandir a conscientização da população sobre o tema da segurança da informação.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consolidar o marco legal sobre crimes cibernéticos, harmonizando as disposições de direito penal e processual já existentes na legislação brasileira e avançando na previsão de novos instrumentos de investigação para o mundo digital.</li> </ul>

Fonte: Estratégia Brasileira para a transformação Digital (E-Digital). Ciclo 2022-2026, (2022).

Nota: Adaptado pela autora.

Quadro 10 - Eixo de transformação digital da economia

<b>Eixos temáticos</b>	<b>Objetivo geral</b>	<b>Objetivos específicos</b>
F1. Transformação digital da economia: economia baseada em dados	Estimular a informatização, o dinamismo, a produtividade e a competitividade da economia Brasileira, de forma a acompanhar a economia mundial.	Promover a criação de forte ecossistema para desenvolvimento da economia de dados, com incentivos ao desenvolvimento de infraestrutura de telecomunicações e à atração de data centers ao País.
F2. Transformação digital da economia: um mundo de dispositivos conectados		Aprimorar capacidades técnicas e humanas relativas ao uso e tratamento de grandes volumes de dados.
		Promover um ambiente jurídico-regulatório que estimule investimentos e inovação, a fim de conferir segurança aos dados tratados e adequada proteção aos dados pessoais.
		Apoiar a formação e a capacitação profissional em habilidades necessárias para o desenvolvimento e a utilização das novas tecnologias digitais relacionadas aos dispositivos conectados.
		Promover o desenvolvimento de soluções tecnológicas nas áreas prioritárias de saúde, agropecuária, indústria e cidades inteligentes.

Eixos temáticos	Objetivo geral	Objetivos específicos
F3. Transformação digital da economia: novos modelos de negócio		Fomentar o ambiente normativo e de negócios que promova a atração de novos investimentos em dispositivos conectados, a fim de assegurar a confiança e a preservação de direitos dos usuários.
		Reforçar a atuação de empresas Brasileiras no ambiente de negócios digital.
		Estimular e apoiar empresas nascentes de base tecnológica.
		Desenvolver ambientes regulatórios flexíveis para experimentação de modelos de negócios inovadores.

Fonte: Decreto nº 9.319 de 21 de março de 2018 (BRASIL, 2018a); Estratégia Brasileira para a transformação Digital (E-Digital). Ciclo 2022-2026, (2022).

Nota: Adaptado pela autora.

#### Quadro 11 - Ações estratégicas de transformação digital da Economia

<b>Ações estratégicas propostas para o quadriênio 2022-2026 – Eixo Habilitador F3</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprimorar as condições competitivas entre plataformas on-line e intermediários que ofertam serviços inovadores aos consumidores finais, identificando mecanismos que permitam mitigar efeitos de rede e de <i>lock-in</i> decorrentes da escala das plataformas digitais.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitar os gestores públicos para incentivar a transformação digital no setor produtivo, considerando a inovação de produtos, serviços e modelos de negócios e priorizando iniciativas de maior cunho tecnológico e maior disrupção dos modelos atuais.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promover e fomentar a massificação da adoção de soluções de TIC para Micro e Pequenas Empresas (MPE).</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Criar e fomentar plataformas para o desenvolvimento de novos modelos de negócios em mercados sustentáveis, permitindo maior geração de valor, aumento de escala e competitividade.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoiar a implementação de mecanismos que aumentem a segurança nas compras on-line.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promover a integração dos processos de cobrança e operações acessórias, concomitantemente com os procedimentos de expedição de exportação via comércio eletrônico, de forma automatizada on-line e off-line, incluindo tanto os processos logísticos quanto os tributários.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estimular a adoção de mecanismos de resolução alternativa e solução amigável de conflitos em comércio eletrônico.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Criar mecanismos para incentivar o acesso a computadores, celulares, dispositivos, tablets, softwares e serviços de armazenagem em nuvem para Microempreendedor Individual (MEI), fortalecendo a adoção de modelos de negócio digitais.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fortalecer o desenvolvimento de modelos de negócios no mercado de softwares e produtos e serviços criativos, como audiovisual, música e jogos.</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizar mecanismos de absorção, no setor público, de Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) desenvolvidas por startups e empresas.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitar e ampliar o acesso, por pequenos e médios investidores, a mecanismos de venture capital para investimento em startups.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprimorar os marcos legais relativos ao uso do capital humano para empresas empreendedoras, incluindo a simplificação e facilitação dos procedimentos de recrutamento de profissionais estrangeiros.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reformular mecanismos jurídicos e tributários para a redução dos riscos dos investimentos e custos de capital, facilitando formas mais complexas de composição de capital capazes de ampliar os mecanismos disponíveis para aportes em startups.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fortalecer iniciativas que visem à desburocratização para aumento da competitividade, tais como a modernização das formas societárias, a simplificação na obtenção de licenças e a estruturação de um ambiente regulatório propício e que não inviabilize modelos de negócios inovadores.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprimorar e articular iniciativas de governo que apoiem startups, incluindo aceleração, captação de recursos, mentoria e conexão com investidores, universidades e empresas já consolidadas no mercado.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desenvolver ambientes regulatórios flexíveis (<i>regulatory sandboxes</i>) para testes de modelos de negócios inovadores.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estimular e fomentar ambientes de inovação aberta, com vistas a promover o fortalecimento do empreendedorismo inovador e das startups Brasileiras, a partir do desenvolvimento de projetos cooperados com o setor empresarial, visando a ampliar o acesso ao mercado e êxito das startups, criando um ambiente internacionalmente competitivo para a atração de capital de risco.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desenvolver programa de fortalecimento do empreendedorismo feminino nas áreas relacionadas à Ciência, Tecnologia e Inovação.</li> </ul>

Fonte: Estratégia Brasileira para a transformação Digital (E-Digital). Ciclo 2022-2026, (2022).

Nota: Adaptado pela autora.

Quadro 12 - Transformação Digital: cidadania e governo

<b>Eixo Habilitador</b>	<b>Objetivo geral</b>	<b>Objetivos específicos</b>
		Oferecer serviços públicos digitais simples e intuitivos, consolidados em plataforma única e com avaliação de satisfação disponível.
		Conceder acesso amplo à informação e aos dados abertos governamentais, para possibilitar o exercício da cidadania e a inovação em tecnologias digitais.
		Promover a integração e a interoperabilidade das bases de dados governamentais.
		Promover políticas públicas baseadas em dados e evidências e em serviços preditivos e personalizados, com utilização de tecnologias emergentes.

G. Cidadania e transformação digital do governo	Tornar o governo federal mais acessível à população e mais eficiente no provimento de serviços ao cidadão, em consonância com a Estratégia de Governo Digital	implementar a Lei Geral de Proteção de Dados no âmbito do governo federal e garantir a segurança das plataformas de governo digital.
		Disponibilizar a identificação digital ao cidadão.
		Adotar tecnologia de processos e serviços governamentais em nuvem como parte da estrutura tecnológica dos serviços e setores da administração pública federal.
		Otimizar as infraestruturas de Tecnologia da Informação e Comunicação.
		Formar equipes de governo com competências digitais.

Fonte: Decreto n.º 9.319 de 21 de março de 2018 (BRASIL, 2018a); Estratégia Brasileira para a transformação Digital (E-Digital). Ciclo 2022-2026, (2022).

Nota: Adaptado pela autora.

#### Quadro 13 - Ações estratégicas de transformação digital: cidadania e governo.

Ações estratégicas propostas para o quadriênio 2022-2026 – Eixo de Transformação Digital G
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Discutir limites da transparência, governo aberto, controle social e participação social</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprimorar a política de dados abertos do Poder Executivo Federal, envolvendo todos os entes federados e a sociedade civil; incentivando e financiando a interoperabilidade e processos baseados em dados e a cocriação de ferramentas, sistemas e plataformas; e promovendo a padronização das formas de acesso e oferta de dados públicos</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitorar a implementação de serviços públicos digitais, buscando o atendimento ao princípio do não retrocesso e não estagnação, no sentido de assegurar os recursos necessários para que os benefícios e facilidades já alcançados com a digitalização de serviços públicos não sejam retirados do cidadão</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprimorar a Estratégia de Governo Digital e acompanhar sua implementação.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estimular órgãos e entidades da administração pública federal, bem como Estados e municípios, a adotarem programas de implementação e monitoramento de políticas de governança digital.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fomentar a participação de govtechs para superar desafios nas mais diversas áreas, como saúde, educação, agricultura, meio ambiente e infraestrutura.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promover ações de adequação das plataformas de governo à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), observando que o governo é detentor, não dono dos dados do cidadão</li> </ul>

Fonte: Estratégia Brasileira para a transformação Digital (E-Digital). Ciclo 2022-2026, (2022).

Nota: Adaptado pela autora.

Para fins de análise. Dentro da perspectiva de Inclusão Social Digital, consta no documento (LIVRO DIGITAL - Estratégia Brasileira para a Transformação Digital (E-Digital). CICLO 2022 A 2026), publicado no ano de 2022, o reconhecimento sobre a necessidade de ações em diversas áreas, em especial no que toca a este trabalho, pode se verificar planos no sentido da disseminação das habilidades para uso de ferramentas e tecnologias digitais, bem como o reconhecimento quanto ao desafio da

ausência de internet em escolas em áreas remotas, o documento também aponta a necessidade de adequação dos conteúdos pedagógicos ao ensino de novas tecnologias, capacitação e reciclagem dos profissionais orientadores e professores em relação ao uso das novas tecnologias digitais, além do aprimoramento para as habilidades e desenvolvimento de competência para trabalhadores Brasileiros.

Todavia, a educação a qual o documento faz referência está relacionada a capacitação técnica para o “uso de ferramentas digitais”. Não foi identificado o direcionamento da educação digital com a finalidade de desenvolvimento ético, moral, cultural, com foco no comportamento e nos modos de viver a sociedade em exercício da cidadania, nem incentivos ao empreendedorismo digital para essa classe de novos empreendedores do mundo digital, nem ao desenvolvimento de novas capacidades relativas a novas profissões voltadas para a prática de atividades do mundo digital. Conforme as necessidades observadas durante a pandemia e a realidade social da contemporaneidade.

Fez falta identificar no documento, ações estratégicas voltadas para o investimento direto na sociedade civil, nas pessoas, de forma a impulsionar outras fontes mobilizadoras da economia e o desenvolvimento em loco. Iniciativas de normas gerais que delegue ao estado competência para articular ações a níveis regionais, levando em conta as especificidades da população de cada estado, para o investimento nas pessoas diretamente, para que possam elas mesmas produzirem a sua sustentabilidade quando não puderem alcançar ou não quiserem ser a mão de obra.

Faltou enxergar essas pessoas como futuros empregadores e não apenas como futuros empregados. Uma iniciativa de norma geral que atribua e apoie os Estados na criação de ações nesses sentidos, educação para a cidadania digital e a formação para o empreendedorismo digital e para a formação de profissionais com base nas novas necessidades da própria economia do mundo digital.

O diagnóstico que se deu aos eixos temáticos que tratam sobre a educação digital é que para o Brasil a sociedade digital é extremamente importante, mas o foco deve estar voltado à introdução de conteúdos digitais em todos os níveis de ensino, e a ampla oferta de internet de recursos tecnológicos nas escolas, somado a formação continuada e atualização dos profissionais Brasileiros nas tecnologias digitais, assim

o intuito seria fazer com que a educação básica fosse capaz de formar cidadãos para habilidades nas novas tecnologias e formar profissionais através de cursos de ciclos curtos e com conhecimentos específicos para suprir demandas emergentes do mercado de trabalho.

Como bem diz o documento, planejamento estratégico das políticas orientam a oferta da digitalização da Educação, porém a necessidade vai além da digitalização da Educação, é preciso entender a importância de se construir programas de educação digital que consista em alfabetizar as pessoas para viver as experiências do mundo digital e poder com segurança e, ao nível de igualdade exercer a cidadania.

Há outros projetos e programas inerentes a inclusão social digital, as cidades digitais é um exemplo, com as cidades digitais é possível disponibilizar o sinal de internet nos centros urbanos que já contam com essa política, Figura 5. Segue no Quadro 14, alguns programas com vistas a inclusão digital no Brasil.

Quadro 14 - Principais programas públicos de inclusão digital

<b>Política/ Programa</b>	<b>O que é?</b>	<b>Legislação</b>
ProlInfo	Programa Nacional de Tecnologia Educacional para promover o uso da tecnologia como ferramenta de enriquecimento pedagógico no ensino público fundamental, médio e básico.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O ProlInfo foi criado por meio da Portaria n.º 522 em 09/04/1997 e posteriormente foi reeditado por meio do Decreto n.º 6.300 de 12 de dezembro de 2007.</li> <li>• Existe ainda a Lei n.º 12.695, de 25 de julho de 2012, que dispõe sobre o apoio técnico ou financeiro da União no âmbito do Plano de Ações Articuladas.</li> </ul>
Serviço de Atendimento ao Cidadão (Gesac)	Direcionado, prioritariamente, para comunidades em estado de vulnerabilidade social, que não têm outro meio de inserção no mundo das tecnologias da informação e comunicação. Atualmente, conta com cerca de 11.000 Pontos de Presença em funcionamento, instalados em entidades da sociedade civil, sem fins lucrativos; e instituições públicas de ensino, saúde, segurança e unidades de serviço público localizadas em áreas remotas, de fronteira ou de interesse estratégico. O serviço é gratuito	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Portaria n.º 7154, de 06 de dezembro de 2017.</li> </ul>

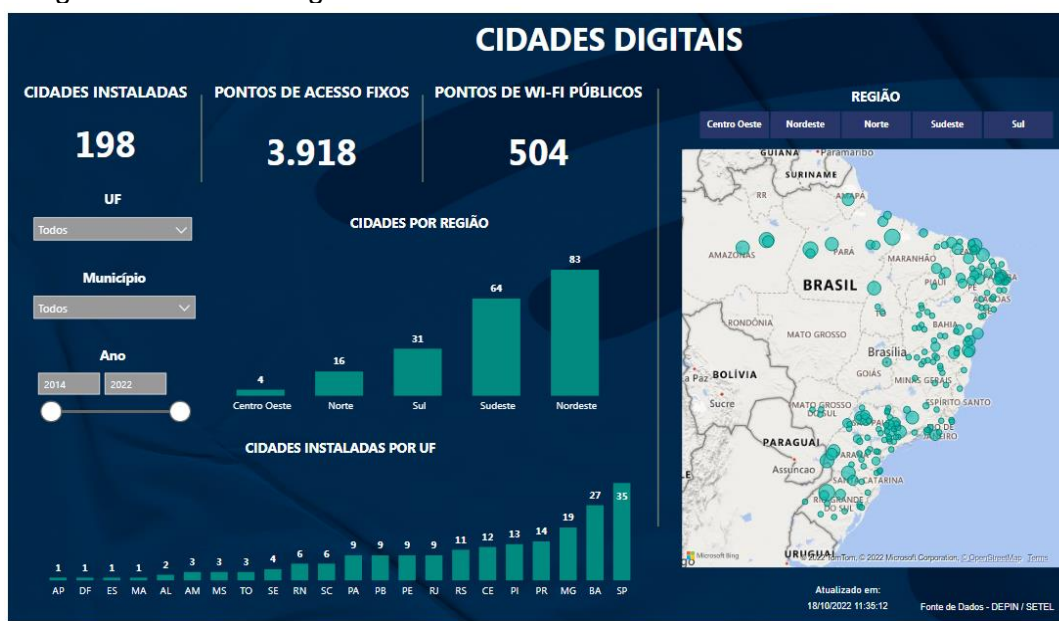
Programa Cidades Digitais	visa à modernização da gestão, ampliação do acesso aos serviços públicos e promoção do desenvolvimento dos municípios brasileiros por meio da tecnologia. Iniciativas nas seguintes frentes: Construção de redes de fibra óptica que interligam os órgãos públicos locais; Disponibilização de aplicativos de governo eletrônico para as prefeituras. Capacitação de servidores municipais para uso e gestão da rede; Oferta de pontos de acesso à internet para uso livre e gratuito em espaços públicos de grande circulação, como praças, parques e rodoviárias.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Portaria nº 376, de 19 de agosto de 2011.</li> <li>• Portaria n.º 186, de 28 de março de 2012, que altera a Portaria nº 376/2011.</li> <li>• Edital Pregão n.º 012/2012.</li> <li>• Edital Pregão nº 17/2014.</li> </ul>
Computadores para Inclusão	espaço físico adaptado para o condicionamento de equipamentos eletroeletrônicos e para a realização de cursos e oficinas, voltados para a formação cidadã e profissional de jovens em situação de vulnerabilidade social, e com foco no processamento e plena condição de funcionamento dos equipamentos. Após a reforma, os equipamentos são doados a Pontos de Inclusão Digital, como telecentros, escolas públicas e bibliotecas.	<p>Portaria n.º 376, de 19 de agosto de 2011;</p> <p>— Portaria nº 186, de 28 de março de 2012, que altera a Portaria n.º 376/2011;</p> <p>— Edital Pregão n.º 012/2012;</p> <p>— Edital Pregão nº 17/2014.</p>
Programa Wi-Fi Brasil (Gesac)	programa é direcionado, prioritariamente, para comunidades em estado de vulnerabilidade social, em todo o Brasil, que não têm outro meio de serem inseridas no mundo das Tecnologias de Informação e Comunicação, as TICs.	Portaria n.º 2.662, de 13 de novembro de 2014.
Investimentos em Inclusão Digital	Em 2021, Brasil assinou acordo com o Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID) para receber investimento de US\$ 2 bilhões de dólares em inclusão digital no país, sendo US\$ 1 bilhão para a região Amazônica.	

Fonte: Governo Digital (2021).

Nota: Adaptado pela autora.



Figura 4 - Cidades Digitais no Brasil



Fonte: Ministério das Comunicações (2020).

O Brasil já conta a instalação das cidades digitais em vários estados e municípios, ao todo até o momento desta pesquisa, somam-se 198 cidades digitais, Figura 4.

As cidades digitais significam uma evolução na trajetória da inclusão social digital, pois se trata muitas vezes da única alternativa de acesso para algumas pessoas e, uma segunda alternativa para a ocasião de urgência, a exemplo de situações de falhas de sinal de operadoras de serviços ou no caso de acabar o pacote de dados, muito úteis a situações emergências em que surge necessidade, por exemplo, de se efetuar um pagamento via *pix* e o pacote de internet contratado acaba.

A expectativa é possibilitar o acesso para todos que estejam nessas áreas de abrangência do sinal. Porém, um ponto chama atenção. O fato de que para utilizar esse serviço, ainda que gratuito, o usuário terá que se cadastrar na rede, disponibilizando seus dados pessoais para poder se conectar e, a grande questão é a sensação de insegurança que essa atitude manifesta, dadas as circunstâncias de risco, por exemplo, o risco de realizar transações bancárias através de aplicativos em uma rede de conexão aberta como esses pontos de acessos públicos. Essa

insegurança da população já percebida pelo governo, fez surgir no campo das estratégias do E-Digital, um plano de ação de confiança digital, cuja finalidade é minimizar essa insegurança, Quadro 9.

Muitas pessoas deixam de usar a rede aberta por medo de cadastrar seus dados. Isso reflete outro ponto a analisar, esse sentimento de insegurança pode representar indícios da percepção de controle, as pessoas temem se sentir controladas por esse sistema. Ser parte de um contexto panóptico.

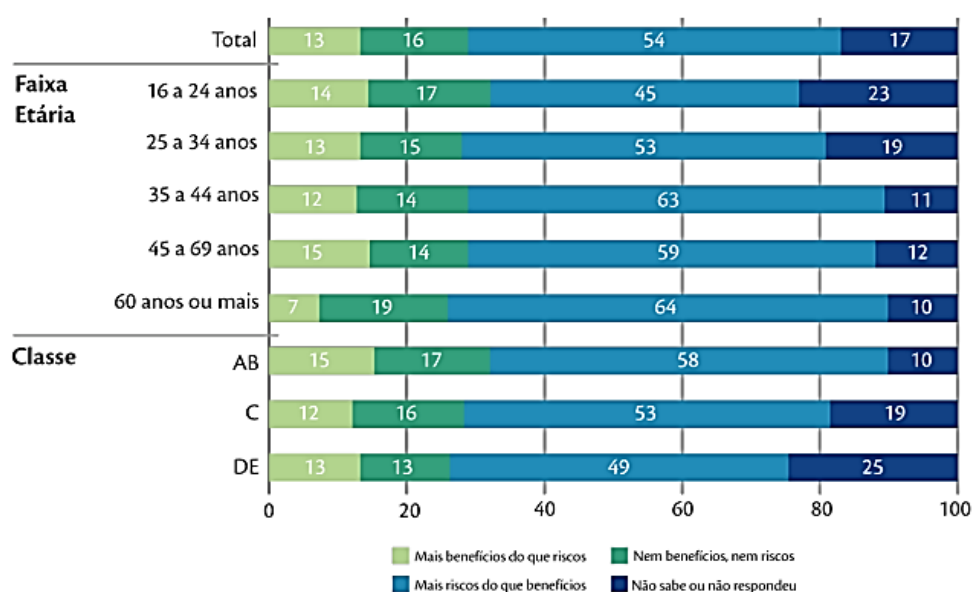
O axioma que suporta o dispositivo panóptico – pode-se reconhecer aí a herança de Helvétius – é que as circunstâncias fazem o homem. Já que aqui se trata de transformá-lo, é preciso dominar, banir o acaso. O Panóptico será o espaço do controle totalitário. Tudo nele será então pesado, comparado, avaliado. Tudo será localizado. Tudo será discutido. Tudo terá um sentido explicitável. O mundo, nesse lugar, será de cabo a rabo dominado. Não há detalhes de que o discurso não se encarregue. Sobre o homem, toda circunstância age. Nada é, sobre ele, sem efeito. Tudo então, é causa. Quem quiser se tornar senhor das causas para reinar sobre os efeitos deve então praticar uma análise absoluta. (BETHAM, 2008, p. 92).

A expectativa de participação pode vir a ser frustrada pelos aspectos vinculando a este controle invisível, uma evolução moderna do panóptico de Bentham, quando se pensa a contemporaneidade. As inquietações surgem porque o acesso não é livremente aberto, dispensando cadastros para iniciar o login. O login é obrigatório para usar a conexão. Esse sem dúvida é um assunto a ser profundamente explorado em um próximo trabalho. Lembrando de que no próprio projeto de Estratégia Brasileira para a Transformação Digital (E-Digital), tem eixos de habilitações e planos de ações estratégicas exclusivas para a seara da “economia de dados”, e outro para trabalhar a conquista da “confiança digital”, conforme consta nos Quadros (8, 9), ou seja, a insegurança é um objeção das pessoas a ser quebrada nesse sentido.

As pessoas já sabem que os seus dados podem vir a representar uma vulnerabilidade a elas, isso porque, as notícias disseminam os vazamentos e roubos de dados, mas a grande parte da população não tem noção do nível da vulnerabilidade, apenas temem o desconhecido, mas, ao mesmo tempo são impelidos a consentir o uso dos dados para poder ter acesso a serviços que passaram a ser disponibilizados *on-line* e que lhe são essenciais, como as plataformas prestadoras de serviço público.

A educação digital tem esse viés, o de instruir as pessoas sobre segurança e não apenas em tecnicidades e execução de comando para o uso das ferramentas. Ainda que as pessoas tenham a consciência de que os dados estão nas plataformas e sob responsabilidade do governo, o sentimento de violação da sua privacidade, do direito de não ceder à compulsoriedade do controle e da vigilância, persiste. Observe a Figura 5, ela demonstra a relevância dessa abordagem sobre insegurança, medo, risco e comportamento.

Figura 5 - Percepção das pessoas sobre riscos de disponibilizar seus dados para o governo



Fonte: CETIC, NIC, CGI (2021).<sup>42</sup>

Nota: Percepção sobre os riscos e benefícios de disponibilizar seus dados pessoais para governos e empresas, por faixa etária e classe. Nota: Usuários de internet com 16 anos ou mais (%)<sup>43</sup>.

O furto dos dados pessoais de uma pessoa, é exatamente como se lhe furtasse a dignidade. No mundo digital seus dados é mais que sua identidade, é sua vida toda, tanto no *on-line* quanto no *off-line*, pois através da disposição de dados, pessoas na internet sem a observância das devidas ações de segurança, há o risco de qualquer cidadão nessa circunstância se tornar vítima de algum tipo de discriminação

<sup>42</sup> Fonte on-line. Disponível em: <https://www.gov.br/mcom/pt-br/aceso-a-informacao/acoes-e-programas/cidades-digitais>(Livro de Estratégia Brasileira para a Transformação Digital (E-Digital), p. 35). Acesso em: 01 dez. 2022.

<sup>43</sup> “O Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (CETIC.br), em parceria com o Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR (NIC.br) e o Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI.br), produziu, em 2021, a pesquisa web sobre o uso da internet no Brasil durante a pandemia do novo coronavírus. Os dados apontam que, em 2020, 54% dos usuários de internet acreditavam haver mais riscos do que benefícios na disponibilização de seus dados para governos e empresas”

algorítmica conforme foi explanado no capítulo anterior e, os efeitos são em uma dupla dimensão.

Nesse sentido, coadunando com as considerações ditas pelo Professor Doutor Miguel Calmon Dantas<sup>44</sup>, em sua palestra no V Congresso Internacional de Políticas Públicas (V POLIPUB)<sup>45</sup>, o ideal seria a criação de uma “Nova Governança de Rede. A criação judicial de Instituições Autônomas de Proteções Constitucionais, criar Comissão de Supervisão de Direitos Digitais”. Para proporcionar as pessoas, o sentimento de representação por um órgão ou uma instituição a quem pudessem se socorrer nesse sentido e com isso romper com uma das barreiras que desafiam a inclusão social digital, que é a ausência de interesse por desconhecimento ou insegurança.

O acesso livre e gratuito em que o cidadão está compelido a fazer um cadastro, vincular seus dados em uma plataforma pública, permitindo que todos os dados da sua vida estejam cruzados, ou é isso, ou é aceitar permanecer “marginalizado”, a margem do caminho, excluído digitalmente quando não dispuser de outros meios para tanto. Parece ser uma modalidade de panoptismo, uma forma de controle social.

Mais um exemplo curioso. No sistema de cruzamento de dados do governo, a pessoa é categorizada, com nomenclatura se referindo a classes: ouro, prata e bronze. Essa seria uma classificação que atribuiria o nível de segurança aos dados da pessoa no banco de dados do Governo<sup>46</sup>. Haveria mais explicação para isso? Essa categorização pode dar margem para uma falha e acabar promovendo discriminações algorítmicas opostas aos interesses do Estado? A explicação para a classificação precisa estar expressa e acessível à cognição do usuário, pois isso gera insegurança no processo de utilização dos programas de inclusão digital propostos pelo governo. Essa é mais uma questão a ser aprofundada em um próximo trabalho.

---

<sup>44</sup> MIGUEL CALMON DANTAS. Doutor em Direito Público (UFBA). Professor Adjunto de Ciência Política e Direito Constitucional (UFBA). Professor Titular e Coordenador do Curso de Direito (UNIFACS). Professor do Mestrado em Direito, Governança e Políticas Públicas (UNIFACS). Procurador do Estado da Bahia. Advogado.

<sup>45</sup> Fonte on-line. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=OIS5f5EJak8&list=PLCCgf4AaQ9iAI9rb0T42zQaps7HDLLb3p&index=6>Acesso em: 02 dez. 2022.

<sup>46</sup> Fonte on-line. Disponível em: <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor/contas-com-nivel-prata-ou-ouro#:~:text=A%20conta%20gov.br%20tem,digital%2C%20sem%20restr%C3%A7%C3%A3o%20de%20acesso>Acesso em: 13 jan. 2023.

O que fica evidente é que há muitas coisas a se debater e se ajustar nessa relação entre direitos. Decerto, a educação para a cidadania digital e o alfabetismo digital como prioridade estrutural de políticas de inclusão social digital, significam mais que um elemento que compõe uma política, trata-se, sobretudo, de um direito da pessoa e uma obrigação do Estado intrínseca as finalidades dessa política pública. Finalidade esta que não pode ser desviada, pois o objetivo é, entre outros não menos importantes, promover o conhecimento para que a pessoa possa discernir o que representa um risco e se autodeterminar em relação a ele, de modo que isso não lhe impeça de exercer o direito de uso ou de acesso. Isso, sim, é inclusão e democracia, o contrário disso, seria doses homeopáticas de liberdade, mas também de controle.

Ampliação da oferta do serviço de internet em áreas não atendidas, somada à melhoria da qualidade e velocidade para toda a sociedade Brasileira é um dos mais importantes passos para a transformação digital no Brasil. A consecução de uma boa e extensa infraestrutura de telecomunicações é fundamental para toda nação que ambiciona alguma posição de liderança no cenário internacional. Por isso, ao promover uma ampla conectividade à sociedade, priorizando ações que visem à inclusão digital e à competitividade nacional, também se direcionam os efeitos e as potencialidades desse processo global e irreversível de transformação, mitigando seus riscos e estimulando seus aspectos positivos. Nesse sentido, segue sendo um elemento primordial para a transformação digital Brasileira a ampliação da oferta do serviço de internet, somada à melhoria da qualidade e velocidade por todo o território. O Brasil possui diversos desafios para a extensão do acesso às redes de banda larga, sendo fundamental a ampliação da infraestrutura de redes de transporte de dados em fibra óptica para o escoamento de tráfego para as backbones nacionais. (E-DIGITAL, 2022, p. 17).

A inclusão social digital, é uma questão mundial e imprescindível, pois se trata de um direito instrumental para outros direitos, tanto humano no sentido universal, como fundamentais inerentes a dignidade humana em âmbito jurídico interno.

A ONU, instituições e outras organizações já trabalham essa esfera de direitos, criando vários mecanismos de promoção desse objetivo para todos, pois a mitigação das desigualdades e vulnerabilidades geradas, representam a disseminação do próprio direito a dignidade. Por isso há um movimento de colaboração mundial para promover esse direito a inclusão acontecendo, há uma mobilização de propostas e anuências de cooperação.

O Brasil se integra a essa conjuntura de cooperação, por exemplo, ao aderir aos objetivos sustentáveis para agenda 2030 (ODS). E essa integração também representa um passo importante para romper com barreiras e desafios educacionais,

estruturais, geográficos, e políticos, intrínsecos ao projeto de Inclusão social digital no Brasil. É preciso fortalecer as estruturas fragilizadas que implicam em pobreza, miséria, desigualdades sociais, injustiças.

Uma visão centrípeta da força da exclusão e inclusão, visão de dentro para fora, do mundo digital para o mundo físico, a partir do contexto pessoal das pessoas, pode dizer muito através das qualidades das informações retiradas das entrelinhas da subjetividade do ponto de vista delas, uma vez que, a visão centrífuga de fora para dentro, do mundo físico para o digital, tende a mascarar interseccionalidades que representam a profundidade das raízes de problemas antigos, mas que reflete muitos efeitos em novas realidades por vezes ocasionadas por fatos fortuitos, imprevisíveis, como a crise da Covid-19, e o contexto sindêmico.

Em síntese, só quem viveu o benefício de contar com as oportunidades do digital durante o isolamento social e, só aqueles que viveram o isolamento social sem poder contar com às ferramentas do digital podem expressar a verdade real da importância da inclusão e da relevância do problema da exclusão social digital. Um cenário propenso a análises mais profundas sobre o impacto das deficiências estruturais é a sindemia. Esse momento de crise humanitária, diz muito sobre a importância da inclusão social digital no mundo e especialmente no Brasil, onde a população é tão diversa e heterogênea, característica que faz com que ações coordenadas do governo federal e descoordenadas com a esfera estadual tenham efeitos relevantes que impactam a população de diferentes formas.

Nesse contexto se considerou pertinente ouvir pessoas, elas são as melhores representantes de si, e o seu lugar de voz precisa ter relevância. É o que se propõe a trazer os próximos capítulos deste estudo, mas antes é primordial refletir o contexto de mudanças ocasionado pelo momento sindêmico, e a partir daí entender como a sociedade se moldou ao ambiente digital é o que propõe nos próximos capítulos, uma reflexão acerca dessas mudanças sociais.

#### **4 A EMERGÊNCIA DA CRISE E A ACELERAÇÃO DA ERA DIGITAL EM MEIO AO PROCESSO SINDÊMICO**

No dia 11 de março de 2020, o Sr. Tedros Adhanom, diretor geral da Organização Mundial de Saúde (OMS), declarou que o mundo vivia uma pandemia da COVID-19, doença causada pelo novo coronavírus, chamado de Sars-Cov-2 (PRADO; COSTA, 2021, p. 2).

No Brasil essa pandemia, que logo se transformou em processo sindêmico, “teve um enorme custo humano direto, acometendo milhões e matando 195.441 Brasileiros em 2020 e 619.056 em 2021” (BANCO MUNDIAL. 2022, p. 6). O mundo passou a combater uma doença infecciosa e contagiosa, vírus que surgiu na China, em dezembro de 2019, ocasionando sérios impactos na saúde e economia global (BANCO MUNDIAL, 2022).

Nesse sentido, o termo Processo sindêmico é utilizado para se referir a crise sanitária, pois representa o cingir de outras crises preexistentes em áreas distintas da sociedade combinadas com os efeitos da COVID-19, ou seja, outros fatores integrados maximizam os efeitos e força da crise (FÉLIX, 2020 apud PRADO; COSTA, 2021). Segundo Horton (2020), o termo processo sindêmico foi cunhado em 1990, por Merrill Singer (Antropólogo e médico).

Escrevendo no The Lancet em 2017, junto com Emily Mendenhall e colegas, Singer argumentou que uma abordagem sindêmica revela aspectos biológicos e sociais, interações que são importantes para o prognóstico, tratamento, e política de saúde. Limitando o dano causado por SARS-CoV-2 exigirá uma atenção muito maior para DNTs e desigualdade socioeconômica do que até agora foi admitido. Um processo sindêmico não é apenas uma comorbidade. (HORTON, 2020, p. 1 apud PRADO; COSTA, 2021, p. 9).

A desigualdade socioeconômica, causada pela segunda maior crise econômica que o Brasil sofreu recentemente depois de 2008, Banco Mundial (2022), foi um dos motivos agravantes da crise que fizeram com que as pessoas se voltassem para o ambiente digital como um meio de refúgio a crise. A emergência do processo sindêmico fez eclodir a realidade virtual como opção para aqueles que tiveram oportunidade de acesso a esse mundo e, que dentro dele, puderam se enxergar sobrevivendo as dificuldades que o processo sindêmico acentuou na sociedade.

“Um processo sindêmico ocorre a partir da interação entre doenças e condições de saúde com maior probabilidade de surgir em situações de desigualdade

social causadas por pobreza, estigmatização, estresse ou violência estrutural” (BISPO JUNIOR; SANTOS, 2021, p.3). Essa emergência, que gerou a migração forçada e em massa das pessoas e suas relações vividas no plano real para o virtual, fez acelerar o processo de digitalização do mundo. Naquele momento, a busca por um espaço de socialização em que não estivesse presente o risco de morte, foi o motivo da difusão das presenças digitais no ambiente virtual durante a crise da Covid-19.

Nos âmbitos social e econômico, a teoria das zoonoses dá suporte à necessidade de soluções de nível político orientadas coletivamente para a transformação social e diminuição das iniquidades. Além das abordagens curativas e protetivas, é necessário fundamentar o enfrentamento da COVID-19 a partir da estratégia da promoção da saúde e a ênfase sobre os determinantes sociais da saúde. A evolução da pandemia tem apresentado impactos crescentes e catastróficos na vida de famílias e comunidades, com ampliação das disparidades sociais que se prolongarão por longo tempo. (BISPO JUNIOR; SANTOS, 2021, p. 10).

Destarte, a estrutura do Estado não pode dar soluções para os problemas sociais, o que corroborou com a condição em que muitas pessoas precisaram se reinventar diante dos desafios que surgiram. A ausência de políticas públicas e programas preexistentes capazes de sustentar o impacto de um caso fortuito como a Covid-19, configura uma deficiência estrutural do Estado que acabou por implicar na falta de amparo igualitário e eficiente para a população.

O cenário pré-pandemia estampava o Brasil como um país desigual, quando comparamos indicadores entre os estados Brasileiros; sinalizando níveis de desenvolvimento humano díspares. A chegada da pandemia da COVID-19 ao país não apenas agravou essas vulnerabilidades, como também trouxe novos desafios. Qualquer estratégia de futuro precisa considerar a enorme heterogeneidade do país. (PNUD, 2021. p.3).

A humanidade, desde que se iniciou o processo zoonótico, tem se configurado em novas versões de si em uma velocidade impressionante, cujos reflexos das transmutações são observados diante do poder da necessidade que cada pessoa vivenciou e que as fizeram lançar-se a um mundo novo, mesmo desconhecendo as formas de se sobreviver também neste mundo, enfrentaram esse desafio por ser essa a opção disposta como a mais próxima do possível que havia.

A certeza da real necessidade de se esquivar de um inimigo invisível despertou a sociedade para o risco que a aproximação, o contato físico geraria. Os diversos níveis de necessidades se reverteram em vetores de transformação para algumas pessoas, impulsionando-as a enfrentarem os desafios durante esse momento trágico que o mundo viveu. Momentos em transitou na vida das pessoas, o medo e a



insegurança quanto a estar ou não estar perto dos familiares, a solidão e a frustração de não saber o que esperar do futuro.

Aquele foi um cenário no qual se obrigou a experienciar a convivência consigo mesmo, conhecer a solidão, tornando o destino uma responsabilidade individual (SÁ et al., 2020). A responsabilidade de salvar vidas estava nas mãos de cada um e, ao mesmo tempo, nas mãos de todos, requerendo uma conscientização individual e, ao mesmo tempo com abrangência coletiva.

O medo dominou muitas pessoas, em especial a classe social mais vulnerável. Os extremos da dualidade entre o medo de morrer por se contagiar com o vírus ou morrer de fome devido à ausência de emprego e imprevisibilidade de recursos financeiros, no caso em que o isolamento durasse mais tempo, foi uma ameaça real. O pensamento sobre as duas possibilidades e sobre quais delas teria a alta probabilidade de se realizar primeiro, foi cruel e angustiante. O medo mais intenso recaía sobre perder a vida e/ou perder alguém, já que a negligência as regras de isolamento significavam este tipo de risco. O trabalho como forma de proteção social e provimento econômico representou um grande desafio para quem perdeu seus empregos durante o processo sindêmico.

Em face a tantas controvérsias, quem ganha, quem perde, entre preservar vidas e/ou garantir empregos, o quadro que foi se configurando, afetou o trabalhador de modo geral, essencialmente, os que estão na informalidade, pois, destituídos de uma rede de proteção social mínima, foram imediatamente atingidos pelas medidas protetivas. Algumas narrativas trataram de incluir a manutenção do emprego, mesmo com propostas de redução da jornada e, conseqüentemente, do salário, levando à perda do poder aquisitivo das famílias. (GARCIA, 2021, p. 51-52).

A fome, a pobreza, a miséria, a ausência de estrutura para lidar com novas demandas e com os novos problemas que se somaram ou intensificaram, assim como a vulnerabilidade, a incerteza de um futuro, as fragilidades, fizeram brotar necessidades em situações em que o indivíduo se percebe sendo “impelido a lutar por sua própria sobrevivência, em um contexto de desigualdades gritantes como os presentes no Brasil.” (SÁ et al. 2020, p. 4).

Como resultado desta pandemia, a pobreza está aumentando pela primeira vez em uma geração e as desigualdades são mais fortes do que nunca. A pobreza não é apenas sobre renda, além da renda, as pessoas experimentam a pobreza de formas múltiplas e simultâneas que se relacionam com níveis de acesso a oportunidades e a inequidade. (PNUD, 2021, p.3).

A escassez de recursos econômicos, diminuição do contato humano e de afeto, tornaram as fragilidades mais intensas, maximizando a sensação de todas essas necessidades, uma catástrofe psicoemocional provocada por outras catástrofes, social, econômica, política. “A crise mundial de saúde e a crise socioeconômica gerada pela Covid-19 tem sido como um raio-x, revelando fraturas no esqueleto frágil das sociedades” (PNUD, 2021, p.5). O impacto do resultado do que se vive coletivamente e as interseções com o que se passa na mente das pessoas podem ser vetores para traumas, circunstância que quando experimentada como o que se viveu no contexto coletivo da Covid-19, pode representar fissuras psicossociais catastróficas (SÁ *et al*, 2020), o que corrobora com as características do processo sindêmico.

As vulnerabilidades se expressaram desde o aspecto emocional e mental, ao econômico, a necessidade causou ou motivou mudanças na vida de muitas pessoas. Diante das dificuldades para se reorganizar a vida no modo convencional, surge um modo novo de se viver em meio à crise, modo em que as pessoas precisaram desafiar a si mesmas, se redescobrir e acreditar em seus potenciais para recriar uma realidade que lhes possibilitassem sobreviver as vulnerabilidades e ainda prevenir a si e as outras pessoas do risco de contágio.

Essa realidade do mundo físico fez com que se voltasse os olhares para o mundo digital e enxergasse ali, possibilidades de desenvolver alguma atividade que pudesse gerar renda e prover a subsistência. Neste momento expandiu-se o uso de ferramentas e inovações tecnológicas, propagando em potencial a aceleração da era digital. O que era perspectiva de se viver no futuro, passou a ser vivido em caráter de emergência em meio ao ápice da crise sanitária.

Entender a relação entre a emergência da crise da Covid-19 e a aceleração da era digital, pode auxiliar o entendimento de circunstâncias sociais que impulsionaram soluções provenientes do uso de tecnologia e informatização de processos, possibilitando mensurar os desafios que a falta do auxílio e políticas públicas de inclusão digital poderiam ter causado na vida daqueles que se quer tiveram a oportunidade de entender em que situação, poderiam ter sido beneficiados se estivessem inclusos no mundo digital.

Os desafios encarados afetaram a vida das pessoas de formas e níveis diferentes, muitos tiveram que lidar com a pior das perdas, que é a perda de um ente querido, outros tiveram seus negócios arruinados ou perderam seus empregos, adoeceram, outros morreram de outras comorbidades sem ter a chance de se tratar, muitos passaram fome e muitos não conseguiram se reequilibrar e reestabelecer seus negócios, se endividaram, faliram. Um cenário de comoção social e reflexão ao nível mundial, o chefe das nações Unidas chamou de épico, os desafios da época.

As pessoas estão sofrendo, doentes e assustadas. As respostas atuais no nível do país não abordarão a escala global e a complexidade da crise. Este é um momento que exige ação política coordenada, decisiva e inovadora das principais economias do mundo. Devemos reconhecer que os mais pobres e vulneráveis - especialmente as mulheres - serão os mais atingidos. Congratulo-me com a decisão dos líderes do G20 de convocar uma cúpula de emergência na próxima semana para responder aos desafios épicos da pandemia do COVID-19 - e estou ansioso para participar. (ADHANOM, 2020)<sup>47</sup>.

Para aquele momento não cabia atribuir como formas de enfrentamento, estratégias comuns, como disse Adhanom Ora, chefe da OMS ONU.

Minha mensagem central é clara: estamos em uma situação sem precedentes e as regras normais não se aplicam mais. Não podemos recorrer às ferramentas usuais em tempos tão incomuns. Nosso mundo enfrenta um inimigo comum. Estamos em guerra com um vírus (ADHANOM, 2020)<sup>48</sup>.

O mundo físico pareceu inóspito, pois não se podia respirar livremente, não podia haver comunicação entre pessoas sem o uso de máscaras e distanciamento no mínimo de um metro, situação em que o sorriso era traduzindo nos olhares, então a virtualidade precisou ser capaz de expressar e traduzir sentidos humanos, as pessoas migraram para o um mundo alternativo onde foi possível sorrir normalmente e respirar sem o uso de máscaras. Mas dentro desse mundo digital também surgiram outros desafios, que foram dar voz, ação e identidade as presenças digitais para que a comunicação e conexão acontecessem e a inclusão e o acesso cumprissem a sua razão de existir.

As pessoas passaram a viver nas realidades virtuais, problemas análogos aos do mundo físico. Problemas como o analfabetismo digital que incapacita tanto quanto

---

<sup>47</sup> Disponível em: <https://Brasil.un.org/pt-br/85310-chefe-da-onu-pede-solidariedade-esperanca-e-resposta-global-coordenada-para-combater-pandemia>. Acesso em: 15 set. 2022.

<sup>48</sup> Disponível em: <https://Brasil.un.org/pt-br/85310-chefe-da-onu-pede-solidariedade-esperanca-e-resposta-global-coordenada-para-combater-pandemia> Acesso em: 15 set. 2022.

o analfabetismo no mundo físico, entre outros, produtos do fenômeno das interações humanas. És então novos desafios. A educação para se viver a cidadania digital com qualidade e segurança representa a convergência entre eles.

As ferramentas digitais constituem um mecanismo positivo para viabilização de melhorias na vida das pessoas. Todavia, “a tecnologia por si só não provoca mudanças na vida dos usuários. É importante que o indivíduo saiba utilizar esta tecnologia plenamente, possibilitando “alcançar seus próprios propósitos em diferentes contextos” (BARTON; LEE, 2015, p. 13 apud VILAÇA ; ARAUJO, 2016, p. 33).

A crise revelou as fragilidades e rupturas estruturais do estado, mas também trouxe novas perspectivas para somar forças para encontrar soluções para se resolver também os velhos problemas. A Inclusão social digital representa essa nova perspectiva, uma vez que ajudou no momento mais crítico da crise e continua sendo um instrumento de desenvolvimento, portanto, é importante conhecer os aspectos em que se fez necessária a utilização das ferramentas digitais e as dificuldades e desafios encontrados no processo de aprendizagem do uso das ferramentas, assim será possível visualizar o rol de possibilidades e oportunidades que estão sendo cerceados aos excluídos do mundo digital.

É possível deduzir. Se para certas pessoas em dada circunstância a inclusão digital foi útil, estando na mesma circunstância, as pessoas que não estão incluídas no mundo digital estão sendo prejudicadas pela inoportunidade de terem seus problemas e suas circunstâncias semelhantes resolvidas da mesma forma que aquelas. É, portanto, inconstitucional, uns terem direitos por um certo motivo e, outras, tendo os mesmos motivos, não terem os mesmos direitos. Importa, aqui, a isonomia quando forem desiguais nas medidas das suas desigualdades. Equidade permite equilibrar todas as formas de ser e estar nesta contemporaneidade em plena era digital.

Para se compreender os motivos de “ser” e “estar” comum a todos, é preciso revisitar o contexto e observar os detalhes de como as coisas acontecem ou aconteceram, refletir e dialogar sobre o fenômeno que criou essa realidade que fez surgir a proposição de novos direitos, tais como, o direito fundamental a inclusão social digital.

#### 4.1 A PRESENÇA DIGITAL E AS MUDANÇAS DA SOCIEDADE EM MEIO AO CONTEXTO SINDÊMICO

Presença Digital. Trata-se de um meio para integração de uma pessoa no mundo digital, uma ferramenta para um novo modo de vida em sociedade. A presença digital é a concretização do fazer parte, da interação, da participação na dimensão digital da vida, dos negócios, da civilização virtual. Por meio dela se integra o mundo globalizado da era informacional. “Presença digital representa a existência de uma entidade nas mídias digitais e sociais” (STRUTZEL, 2015, p. 86).

As mídias digitais, meio por onde se digitaliza as presenças no mundo virtual, se tornaram tão importantes, que Barry Wellman, pesquisador Canadense chegou a escrever em 2001, que poderia chegar o tempo em que as articulações entre as mídias e o “cotidiano” atingiria um nível tão alto ao ponto da própria vida se transformar, e essa transformação se daria não exatamente por conta das mídias em si, mas pela forma com que as relações humanas estariam ligadas a ela (WELLMAN, 2001 apud MARTINO, 2015). Esse tempo chegou, e o seu processo histórico é riquíssimo.

Falou-se, em: “Terceira onda – Alvin Toffler”; “Aldeia Global – Marshall McLuhan”; “Bomba de telecomunicações- Albert Einstein”; “Hiperhistória – Michael Buckland”; “Virada informacional – Luciano Floridi”; “Quarta Revolução – Luciano Floridi”; “ Sociedade da Informação – Alistair Duff”; “ Sociedade de base informacional ou Sociedade baseada na informação – Yujiro Hayashi e Yoneji Masuda”; “Sociedade da vigilância – Gary T Marx”; “*The network Society* – Jan van Dijk”. Agora fala-se, em “Sociedade em Rede – Manuel Castells” (BARBOSA *et al.* 2021).

Todas as nomenclaturas citadas correspondem a denominações empregadas por seus respectivos idealizadores, para fins de descrever o modelo de sociedade que, desde algumas décadas atrás, já se apresentava para esses visionários.

Todos os autores supracitados pautaram suas ideias na concepção de sociedade essencialmente informacional, cujo mecanismo se operou à época e se operaria no futuro por meio da virtualização da informação, a “informação” é o elemento que caracteriza todas essas construções, exceto a última de Castells, pois não se limita a apenas a informação. Essa construção ideológica, que embora tenha sido mencionada pelo sociólogo Holandês Jan van Dijk “*the network society*”, no ano de 1991, foi revistado por Castells em 1996, sendo difundida como “A sociedade em

rede”, o elemento da informação estendeu-se para a conexão, (BARBOSA *et al.* 2021).

Então, o conceito de sociedade em rede ressignificou as ideias anteriores expandindo sobre o modelo de sociedade para além do conceito de sociedade da informação, pois Castells movido pela evolução das transformações tecnológicas e sociais, constrói sua teoria sob a perspectiva das interconexões e integração das redes, partindo da “consideração das redes como substratos de uma nova morfologia das sociedades” (BARBOSA, 2021, p. 14).

De fato, a evolução pautada na tecnologia se autorrecria, e com ela a sociedade. “Todas as condicionantes que viriam a alterar o funcionamento estrutural da sociedade já eram percebidas desde a década de 1960” (BARBOSA, 2021, p. 8). Com isso, se extraí a importância de se refletir sobre a evolução histórica da sociedade, para a partir daí, se pensar acerca do futuro, visto que a “sociedade humana vive em constante mudança: mudamos da pedra talhada ao papel, da pena com tinta ao tipógrafo, do código Morse à localização por *Global Positioning System* (GPS), da carta ao e-mail, do telegrama à videoconferência” (PINHEIRO, 2021, p.46).

Os processos de evolução são integrados, tem base e, ao analisar a trajetória evolutiva, é possível mensurar os níveis de progressão a qual poderá suceder-se a partir dessa evolução. Um bom exemplo, é o fato de, apesar de se saber que o futuro seria uma era totalmente tecnológica imersa no mundo digital, ainda assim, ter sido o mundo surpreendido com a aceleração digital por conta do processo sindêmico. A surpresa se deu devido à expectativa de que esse processo de inserção no mundo digital seria gradativo, ou seja, previsto, mas que obedeceria ao percurso do tempo necessário para todos incluir-se naturalmente.

Por isso, convém fazer um apanhado histórico para fins de situar e orientar a compreensão deste momento, possibilitando chegar à construção sociológica das características da sociedade atual sem que se possa desconsiderar a colaboração da leitura e previsão sobre a pós-modernidade, na qual, BAUMAN (2021) ao refletir e escrever sobre a sociedade, em uma leitura atemporal, mas tão acertadamente contemporânea, denominou de “modernidade líquida”.

BAUMAN (2021) atribuí a fluidez dos padrões de comportamento social e a mentalidade humana desta época, características marcantes da atualidade, como a

reação as necessidades de respostas rápidas derivadas de estímulos acelerados devido às mudanças repentinas, vividas no cenário em que as circunstâncias da vida mudam o tempo todo, tornando fluída e mutável a maneira de se corresponder as demandas que surgem.

Essas circunstâncias laçam ao desconhecido, descaracteriza certezas, pré-conceitos, e por vezes as crenças imutáveis das pessoas. Não há padrões que dure por muito tempo nesta sociedade moderna e líquida, o que há são modos diversos de se viver e adaptar dentro de uma estrutura social formada por pessoas e por suas próprias criações. Em seu livro, “Modernidade Líquida”, Bauman cita Paul Valéry, convidando o leitor a reflexão: “pode a mente humana dominar o que a mente humana criou?” (BAUMAN, 2001, p.7). Talvez estivesse prevendo um avanço social ao nível das intervenções tecnológicas como a Inteligência artificial, internet das coisas e o aprendizado das máquinas, mesmo sem tê-las citado em seus textos.

Mais uma vez, uma evolução da integração de sistemas que tem por base uma inteligência artificial criada pelo homem e, que se autorrecria sem a interferência humana. Agora fala-se em mundos paralelos denominados de metaverso, em que cada pessoa pode criar uma versão unicamente sua do seu mundo ideal.

Historicamente se observa e registra-se a evolução da humanidade e dos produtos de suas criações, e essa evolução é contada de formas diferentes, mas os marcos se repetem nas narrativas. PINHEIRO (2021), ao elucidar a evolução da humanidade e suas tecnologias, traz o ponto de vista de Alvin Toffler, aquele que ao fazer sua leitura sobre as mudanças da sociedade, atribui o presente estágio da era informacional a Terceira onda tecnológica, essa que marcaria a terceira fase da evolução.

A primeira onda, seria a primeira fase de evolução, estaria relacionada a época em que a espécie humana deixou de ser nômade para firmar-se em territórios e viver do cultivo da terra, tornando a sua aquisição como meio de riqueza e poder através da propriedade dessas terras. A segunda fase, segunda onda, tem como início a Revolução industrial, cuja riqueza se dá pelo somatório da propriedade, trabalho e capital, mas que também foi um momento marcado pela Segunda Guerra Mundial, e por uma série de mortes oriundas inclusive, do “poderio industrial das nações envolvidas” PINHEIRO (2021).

Como em toda transição, a chegada da Terceira Onda, a Era da Informação, começou a dar seus primeiros sinais ainda antes do apogeu da Segunda Onda, com a invenção dos grandes veículos de comunicação, como o telefone, o cinema, o rádio e a TV, num período de cinquenta anos entre o final do século XIX e início do século XX. Esses veículos, nos quais trafegam volumes crescentes de informação, característica central da Terceira Onda [...] é o surgimento da tecnologia digital, culminando na criação da internet que permite a consolidação da Terceira Onda. (PINHEIRO, 2021, p.46).

Algumas narrativas dessa evolução da humanidade por meio das transformações tecnológicas, se referem as transições históricas como “revoluções” ao invés de “ondas”, nesse caso, esta era digital corresponderia a “4ª Revolução Industrial”, ou “Indústria 4.0”, essa que procedeu as anteriores que trouxeram tecnologias inovadoras como a máquina a vapor, a eletricidade, os computadores e então a internet. Agora a nuvem, big data, IoT e IA, correspondem ao status atual como instrumentos que convergem e possibilitam a existência desta “sociedade em rede” conforme defende Castells (2021).

Outros se referem à transformação digital como “A Segunda Era das Máquinas”. Os professores do MIT Erik Brynjolfsson e Andrew McAfee argumentam que o ponto crucial dessa era de máquinas é que os computadores — ótimos em seguir instruções — são agora capazes de aprender. [...] A primeira Revolução Industrial permitiu que os humanos dominassem o poder mecânico. Na última, nós nos aproveitamos da energia eletrônica. Na era da transformação digital, dominaremos o poder mental. (SIEBEL, 2021, p.50).

Os autores que narraram os acontecimentos e classificaram os marcos históricos foram assertivos no que tange a constância das evoluções tecnológicas, porém o que não se previu foi as inovações tecnológicas em meio ao contexto de um momento em que o marco fosse a “quase” extinção da humanidade.

Essa época de crise mundial e humanitária representa um tempo de caos, calamidade, mas também de superação e ressignificações, em que a humanidade foi desafiada pela morte, mas com ajuda da tecnologia sobreviveu a ela, embora tenha perdido milhares de pessoas durante o combate. Graças a evolução da tecnologia e o poder da mente humana, com toda inteligência e brilhantismo, foi possível criar vacinas para combater um vírus mortal de mutações muito rápidas e com um poder de letalidade sem precedentes.

A urgência da criação das vacinas e todo aparato usado para o combate a Covid-19, e a relação com utilidade do uso da tecnologia para permitir as pessoas se inserissem em um ambiente em que a sua presença digital pudesse somar ao



processo de ressignificação da crise, já imprimi nesta parte da história, o papel importante da tecnologia para a humanidade.

Pessoas que já dispunham do acesso e da expertise tiveram maior facilidade para aproveitar as utilidades da tecnologia, outras pessoas tiveram que buscar a oportunidade de usufruir das utilidades porque precisaram enfrentar os desafios que decorreram da urgência do processo sindêmico, com isso sobreviveram a crise com ajuda desse novo espaço e ferramenta digital. “A superação dos desafios informacionais passa, na visão de Castells, por uma reformulação do papel da mente humana frente aos desafios tecnológicos, com a propulsão de um novo repensar que, para o autor, permitirá ao ser humano atingir seus desideratos”. (CASTELLS, 2010, p. 395 apud BARBOSA, 2021, p. 15).

Com base nos ensinamentos de Castells (2010), é possível concluir que as pessoas enfrentaram a crise, desafiando os obstáculos e a si mesmas, mudando a mentalidade para compreender um mundo novo que se descortinava diante dos seus olhares para o tempo presente e para o futuro pós-Covid-19. Essa mudança de mentalidade trazida pela perspectiva de futuro fez com que as pessoas reagissem à ameaça do processo sindêmico com o auxílio das transformações digitais inerentes a esse mundo tecnológico. Elas entenderam a importância de estar presente neste universo digital e, assim procederam. O uso das tecnologias representou uma questão de saúde pública, uma vez que em meio a restrição do contato físico, essas ferramentas inovadoras ajudaram a aproximar as pessoas sem que para isso precisasse haver exposição ao contágio.

As Presenças Digitais aumentaram durante o desenvolvimento do processo sindêmico. Quem já estava presente, descobriu que podia utilizar a sua presença no ambiente digital para realizar coisas novas. Quem teve que se fazer presente por causa da crise, ao se inserir pela primeira vez, o fez porque precisou ressarcir as necessidades manifestadas durante o isolamento social, seja no que tange ao interesse social de conviver em comunidade e diminuir as distâncias causadas pelo isolamento, seja pela necessidade de usar o meio para viabilizar uma manutenção ou criação de alternativa para resolver problemas econômicos.

O processo sindêmico provocou também novos aprendizados e reflexões como o fato de que “a multiplicidade de tecnologias e plataformas digitais disponibiliza

um campo muito produtivo para vários tipos de ações [...], possibilita a mensuração e a sincronidade, que são grandes vantagens se comparadas ao ambiente material tangível” (SILVA, 2016, p. 47-48).

A presença digital, por sua vez, serviu de mecanismo de mobilização a um dos setores mais impactados pela crise, o econômico. Faz parte, como ferramenta, de uma multiplicidade de tecnologias e plataformas que se apresentam como mecanismos e estratégias possíveis de serem usadas por uma pessoa ou uma empresa que se lança as experiências do mundo digital (SILVA, 2016).

O autor exemplifica os meios de se estabelecer a presença digital no caso de uma empresa, como sendo os [...] conteúdos digitais da empresa, desenvolvidos e mantidos pela própria organização, tais como sites, minisites, hotsites, portais, blogs, páginas em redes sociais [...] também se incluem na presença própria [...] conteúdo de entretenimento e aplicativos móveis (SILVA, 2016, p. 49). Essas ferramentas fizeram diferença na vida das pessoas durante o processo sindêmico.

Nesse sentido ensina Gabriel (2021), que “A presença digital é o primeiro passo para a marca, empresa ou pessoa existir no mundo digital [...]. Ter uma forte presença digital ajuda você a se destacar para que as pessoas possam conhecê-lo on-line” (GABRIEL, 2021, p. 175). Como se pode ver, a presença digital é comumente considerada uma estratégia de participação em um ambiente que torna ampla a visibilidade das pessoas.

Segundo Kotler (2021, p. 19), a “tecnologia tem que estar a serviço da estratégia”. Ao passo que a estratégia tem que ser funcional para fazer dar certo a ambiência do mundo virtual e assim promover a criação e estabelecimento da Presença Digital. Para Strutzel (2015), a presença digital é a criação de pontos de contatos no mundo virtual, no universo *on-line*, onde se fará possível ser encontrado, ele identifica quatro fases para alcançar a presença digital: existência, atração, relacionamento e engajamento. Esse processo, que Strutzel (2015), define como as fases para se virtualizar uma Presença Digital, só é possível mediante a existência de interações humanas e, nesse aspecto, Kotler (2021, p. 19), ressalva,

Apesar da discussão aprofundada sobre tecnologia, é importante ter em mente que a humanidade deve continuar sendo o foco central [...] a tecnologia do futuro é aplicada para ajudar os profissionais [...] a criar, comunicar [...] para isso, [...] precisam alavancar uma simbiose equilibrada entre inteligência humana e a do computador. (KOTLER, 2021, p. 19).

A fala de Kotler (2021) coaduna com a reflexão proposta por Bauman (2021), sobre a humanidade e o poder da sua criação, há de haver um equilíbrio, pois o foco é servir a humanidade e não o contrário. Em meio a toda essa evolução, criou-se dentro do mundo digital um novo mercado, uma nova economia, uma sociedade em ascensão, em que as relações humanas podem ser experienciadas de diversas formas e isso é possível por incurso da inclusão digital e da criação de um ponto de contato, de uma presença digital, seja através da inserção de um “dado pessoal”, inserido de forma indireta ou direta no mundo digital. Aqui se considerar indireta, a forma de inserção quando se dá por meio de uma compra no mundo físico e que a loja digitaliza os dados para o mundo digital, direta seria a inserção dos dados no mundo digital pela própria pessoa, por uma compra *on-line*, por exemplo.

A presença digital tem servido de base para muitas análises no contexto de vida atual, isso porque, estar presente no digital torna possível manifestações de pertencimento a comunidades, grupos, associações, bem como a qualquer integração e meio de organização que represente a sociedade inserida em um mundo globalizado como em uma espécie de “aldeia global” Pinheiro (2020). Espaço no qual as pessoas socializam seus interesses sem limites territoriais e espaço temporal, pois as coisas acontecem simultaneamente e rapidamente, o que consiste em um caráter peculiar da era digital, conforme demonstra no seu ponto de vista (PINHEIRO, 2021, p. 47), ao citar os ensinamentos de Nicholas Negroponte. Veja-se,

Há um terceiro elemento que caracteriza a informação na Era Digital: seu caráter de riqueza inesgotável. No modelo industrial, cada bem de consumo produzido é indivisível e tem um fim único. Na indústria da informação, os bens podem ser infinitamente duplicados por quem quer que seja: exemplo básico é um software – no momento em que um consumidor faz um download de um software, ele não o está tirando de uma fábrica ou uma loja e levando para sua casa: está simplesmente copiando o produto. E esse produto pode ser copiado tantas vezes quantas forem necessárias.

Esse potencial de multiplicidade, faz dos negócios digitais, peculiares e promissores. Isso posto, compreende-se que a presença digital tem a ver com estar presente no ambiente virtual, mas não é só isso, é também propósito e estratégia de participação, sejam o propósito e a estratégia para serem utilizados para fins comerciais, como para a criação de meios econômicos, educação e construção de

conhecimentos, quanto para socialização e entretenimento, bem como, para atender a uma necessidade.

Por exemplo, falar com um ente querido que está no outro lado do mundo, ou como visto durante o pico do isolamento, falar e ver um ente querido em um leito de um hospital em estado de quarentena, em que a única forma de falar ou se despedir foi por meio de um dispositivo, um tablet ou um smartphone conectado à internet, CGI.br, (2022), contando com ajuda dos profissionais de saúde que se disponibilizaram para esse ato fraterno e solidário. A presença digital faz sentido quando deve atender a um propósito.

Para a inclusão social digital que permite as presenças digitais funcionar como propósito de vetor de transformação, tem que ser levado em conta critérios essenciais em sua estrutura de viabilização e utilidade, tais como a disseminação da Educação Digital necessária para informar, ensinar e prevenir que as relações se deem no meio digital de forma a frustrar a boa-fé e a segurança das pessoas, trazendo riscos de comprometimento ao invés de promoção da garantia da sua dignidade.

Fazer parte do mundo digital se tornou uma necessidade a partir do processo sindêmico que se sucedeu à pandemia da Covid-19, pois a transição do mundo analógico para o digital. Desse cenário de crise, de mobilização em prol da sobrevivência e de adaptação ao novo contexto de uma civilidade dentro das regras de isolamento social, surgiu novas perspectivas para a resistência, de modo que ficou evidente a relevância do uso das ferramentas do mundo digital em vários aspectos, principalmente no que diz respeito a manutenção da economia e dos mecanismos de combate a vulnerabilidades causadas pelo aspecto econômico, uma das áreas sociais mais castigadas pela crise.

O processo sindêmico gerou necessidades e em meio as necessidades algumas pessoas visualizaram oportunidades. Algumas migraram seus negócios do mundo físico para o digital, outras criaram um negócio novo, aprenderam e empreenderam, ora movidos pela necessidade ou pela oportunidade e, nessa trajetória muitas iniciativas deram certo e outras não, foram novos empreendedores inexperientes adentrando o mercado, e outros já estabelecidos saindo do mercado, isso porque, nem tudo que parece intuitivo é o caminho correto a seguir, não saber

fazer o mínimo do uso com qualidade das ferramentas tecnológicas, no mundo de hoje, pode significar outros tipos de problemas.

Além da inacessibilidade as ferramentas, a falta de expertise para o uso adequado dessas ferramentas, representou desafios grandes, sobretudo na seara econômica, tão importante a proteção social e subsistência das pessoas, fazendo a sociedade procurar compreender que “o estudo das estratégias aplicadas a plataformas digitais “é relevante, pois isso impactou e transformou a sociedade” (SILVA, 2016, p. 43).

E assim cresceu a busca por aprender sobre transformações digitais, presença digital, redes sociais. Compreende-se que tais ferramentas constituem vetores de transformação social. Por esse motivo, a democratização de oportunidades, de conhecer e poder escolher fazer parte do mundo digital de forma igualitária, passa a representar um meio para a efetivação de direitos. A inclusão social digital passou a ganhar outro status de prioridades ao nível mundial.

As inovações, e comunicações sustentáveis viabilizadas pela inclusão social digital, consiste, inclusive, em objetivos implícitos aos 17 objetivos que compõe a agenda com mais 169 metas para serem atingidos até 2030. Acordo adotado formalmente por 193 Estados-Membros da Organização das Nações Unidas (ONU) para a Agenda 2030 que visa o Desenvolvimento Sustentável, composta pelos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS). (SOCIOAMBIENTALONLINE, 2017).

Como forma de resistir, o ser humano se adapta, se molda, se conforma ou enfrenta o novo, o desconhecido. Diante das incertezas e da necessidade de resistência trazida pela crise sanitária e, obedecendo às mudanças e a aceleração da transição do analógico para o digital, a sociedade fez imprimir no seu corpo social o alerta para a alternativa de se fazer presente em um universo paralelo ao físico. Alternativa viabilizada pela transformação digital que vinha acontecendo e foi acelerada pelo movimento de criticidades aos quais foram todos submetidos.

“A transformação digital é uma evolução disruptiva para uma forma inteiramente nova de trabalhar e pensar. E esse processo pode exigir uma transformação completa das partes sociais para novas formas de funcionamento” (SIEBEL, 2021, p. 48). E é exatamente o que se vê. As pessoas a procura de meios

para se adaptar as novas formas de funcionamento da sociedade, fundindo suas realidades de vida entre o mundo físico e o mundo virtual para enfrentar os efeitos da crise e os próprios desafios trazidos pela aceleração da era digital, conforme se verá adiante.

#### 4.2 FUSÃO DAS REALIDADES DO MUNDO FÍSICO E VIRTUAL PARA ENFRENTAMENTO DOS EFEITOS DA SINDEMIA

A crise da Covid-19 não se restringiu apenas uma crise sanitária, cabe aqui reiterar. A grande crise sindêmica foi constituída por outras crises preexistente, a econômica, educacional, infraestrutura e política. “A economia Brasileira sofreu sua pior contração já registrada na história, com um crescimento real do produto interno bruto (PIB) per capita em 2020 de -4.7%. (em comparação, o recorde anterior era “de -4.4% em 2015) (BANCO MUNDIAL, 2022, p. 6). Dessa conjuntura catastrófica decorre desigualdades sociais, que se aprofundam nas rupturas sociais, trazendo maiores danos para as populações mais pobres que foram as mais afetadas pelo ataque do vírus e o contexto sindêmico.

No início da pandemia, cerca de 3 em cada 10 Brasileiros eram pobres e cerca de 8% viviam na extrema pobreza<sup>49</sup>. Esses percentuais não mudaram muito desde 2012 (33% e 7,4%, respectivamente), o primeiro ano para o qual há dados comparáveis. A pandemia poderia ter aumentado significativamente a pobreza no Brasil se não fosse o pacote fiscal do governo e a transferência direta de renda para 67 milhões de pessoas. Tendo diminuído substancialmente em 2020, as taxas de pobreza aumentaram acentuadamente assim que a assistência do governo minguou, tornando evidente a dependência das famílias Brasileiras de suporte do estado diante de más condições no mercado de trabalho. (BANCO MUNDIAL. 2022, p. 6).

O suporte do Estado e a inexistência de políticas com a efetiva abrangência nacional eficiente disponibilizada, não contiveram a miséria, a pobreza, a fome, pois as medidas adotadas não foram suficientemente abrangentes e perenes, não contemplou de forma equânime a todos que precisavam e não se manteve por tempo razoável que permitisse a dinâmica econômica se estabilizar no pós isolamento, o auxílio emergencial foi retirado e as pessoas ainda estavam em condições de risco extremo a pobreza.

as taxas pioraram: 7% dos Brasileiros estão em extrema pobreza e 27% em pobreza não extrema. As informações são extraídas com base em dados da

---

<sup>49</sup> A definição de pobreza é baseada no limite de meio salário-mínimo (R\$ 499) per capita, e a de extrema pobreza, no limite de R\$ 178 per capita. (BANCO MUNDIAL. 2022, p. 6).

Pnad (Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios) Contínua e da Pnad Covid-19 do IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística). Pelos cálculos da Rede Brasileira de Renda Básica (RBRB) pelo menos 25 milhões de trabalhadores que recebiam o auxílio emergencial ficarão sem renda após o fim do programa, e não serão incorporados ao Auxílio Brasil. O levantamento foi feito a partir dos dados divulgados pelo Ministério da Cidadania. (AGÊNCIA O GLOBO, 2021).

As pessoas têm necessidades diferentes, assim como o grau da sua vulnerabilidade. O fato de alguns precisar muito mais que outros, não elimina as necessidades daqueles que não se encaixaram nos requisitos para ser contemplados pelo Auxílio Emergencial, por exemplo, tiveram pessoas que não se enquadraram nos requisitos para receber o auxílio, mas que durante o processo sindêmico, exatamente por não ter tido essa ajuda regrediu a pobreza.

O uso da tecnologia, e a importância de Políticas públicas de inclusão social digital se mostrou muito importante na concretização da política social de redistribuição de renda durante o processo sindêmico, ao passo que a exclusão social digital apresentou sua relevância ao expor a falta de estrutura estatal e abismo expresso em resultados falhos por parte do governo e dos estados, a exemplo, tanto nas falhas das ações de cadastramento das famílias, quanto no momento das famílias utilizarem o serviço disponibilizado pela política social.

Conforme retratou “Carvalho,<sup>50</sup> houve falha na execução do programa e um dos motivos, segundo ela, teria sido se valer de um aplicativo para cadastro e concessão, o que gerou inúmeros problemas, tais como fraudes e pagamentos indevidos” AGÊNCIA O GLOBO (2021). Paola Carvalho, ainda ressalta:

Usar um aplicativo sem considerar uma desigualdade regional gigantesca, dificuldade de acesso e dependência de um smartphone, em um país sem cultura digital, ainda mais para os vulneráveis. E agora, quando criam o Auxílio Brasil, o governo não fez um trabalho continuado de migrar o cadastro do auxílio emergencial do aplicativo para o Cadastro Único, que seria uma base de dados única, capaz de mostrar a situação real e atualizada dessas famílias. (AGÊNCIA O GLOBO, 2021).

Indo ao encontro da fala da Paola Carvalho, é possível concluir que esse desalinhamento estratégico vitimou muitas pessoas, pois não se pode esquecer que

---

<sup>50</sup> Especialista em gestão de políticas públicas e diretora de Relações Institucionais da Rede Brasileira de Renda Básica. Entrevista para Agência O Globo em 19/11/2021. Disponível em: <https://economia.ig.com.br/2021-11-19/auxilio-emergencial-fim.html> Acesso em: 06 dez. 2022.

durante esse período do isolamento social em que 67 milhões de pessoas, conforme informa o BANCO MUNDIAL (2022), puderam contar com a transferência direta de renda, houve ainda parte da população que ficou fora dos novos cadastros por falhas nos cruzamentos de dados e, outra parte que mesmo no Cadastro Único, não dispuseram das ferramentas tecnológicas necessárias para acessar o serviço público *on-line* para se cadastrar no programa do Auxílio Emergencial.

Para quem já estava cadastrado no programa emergencial do Governo, ainda foi submetido a mais um desafio, o de não poder operacionalizar o recebimento desses serviços, pois não dispunham de ferramentas tecnológicas para tanto. Ainda em 2020, a situação era de aproximadamente “43 milhões de pessoas impedidas de receber o auxílio,”<sup>51</sup> e que foram impactadas pelo prejuízo da falta de estrutura do Estado para lidar com a crise e a expressiva necessidade de uso das ferramentas tecnológicas.

De acordo com a Dataprev, empresa responsável pela análise do Auxílio Emergencial, foram processados 92,85 milhões de pedidos, incluídos os cadastrados no Bolsa Família e no Cadastro Único (CadÚnico). Deste total, 50,3 milhões (54,2%) foram aprovados, outros 29 milhões (31,2%) estão inelegíveis e não poderão receber o auxílio e 13,6 milhões (14,65%) estão classificados como inconclusivos, ou seja, precisam de complementação nos cadastros. (ROCHA, 2020).

Abordar o impacto do auxílio emergencial neste espaço do trabalho, é mais um exemplo, que tem como propósito, suscitar reflexões acerca de como o processo sindêmico ocasionou a aceleração da era digital e os efeitos disso. O auxílio emergencial revela vieses diferentes sobre o papel das transformações tecnológicas e a aceleração da era digital no contexto sindêmico.

A política, e implementação do auxílio emergencial, demonstra nos resultados, o papel que desempenha a inclusão social digital. Ao escancarar o poder de retrocesso que surgiu da ausência de infraestrutura e de educação tecnológica que deveria ter sido sistematizada por parte do Estado, reafirmando o potencial e a necessidade da presença dessa estrutura tecnológica para o desenvolvimento e gerenciamento de situações críticas como a do processo sindêmico.

Restou demonstrado, também, a falta que a estrutura tecnológica e educacional fez para aquelas pessoas impactadas pela desinformação, analfabetismo digital, pela

---

<sup>51</sup> Fonte on-line. Disponível em: <https://www.cut.org.br/noticias/43-milhoes-estao-fora-do-auxilio-de-r-600-veja-quem-tem-direito-e-como-receber-d9c8A>Acesso em: 06 dez. 2022.



exclusão ao acesso e/ou incapacidade do uso com qualidade, bem como, por erros e desalinhamentos estratégicos, inclusive no tocante as capacitações técnicas dos próprios operadores para operacionalizar as ações de efetivação da política. Circunstâncias que rederam prejuízos e ocasionaram injustiças por ausência de equidade na distribuição da renda que não chegou até todos que precisaram dela.

Reitera-se o poder de construção e reconstrução com a presença dessa estrutura de desenvolvimento social viabilizada pela inclusão social digital para a sociedade, quando se considera a congruência entre os pontos positivos da política do auxílio e as oportunidades do acesso ao mundo digital.

O acesso à internet se mostrou imprescindível tanto para a concretização da política pública emergencial de distribuição de renda, quanto para o fato de que através dessa prestação do governo, pode as ferramentas tecnológicas, servirem de instrumento para que muitas pessoas, através desse auxílio, pudessem encontrar formas de multiplicar essa renda através da oportunidade do mercado digital. Muitas pessoas iniciaram seus empreendimentos com a ajuda do auxílio, essa ajuda foi para elas um ponta pé inicial, pois por seu pouco e insuficiente, foi preciso encontrar formas para multiplicá-lo.

A necessidade, seja com a ajuda do auxílio emergencial, ou sem a ajuda dele, fez com que as pessoas precisassem encontrar formas de prover coisas elementares para si mesmo, se alimentar, vestir, morar e viver. “44,6% dos domicílios relataram menor renda domiciliar total em comparação a antes da pandemia. Finalmente, 38,7% dos domicílios declararam que não conseguiam atender às suas necessidades básicas” (BANCO MUNDIAL, 2022, p. 6).

As necessidades humanas não se resumem em alimentares, moradia. Há outros tipos, como a saúde física, emocional e psicológica. Todavia, a falta de perspectiva quanto ao ressarcimento das primeiras pode ocasionar a precarização dessas últimas necessidades. Não saber se, e quando vai faltar o que comer ou onde morar, decerto é motivo para afetar a saúde psíquica de uma pessoa, e todos esses fatores constituem exemplos dos desafios submetidos a população durante o processo sindêmico, sobretudo a população mais vulnerável.

Os sintomas de agravo da saúde mental foram generalizados, com cerca de sete em cada 10 adultos (69,6%) informando sofrer de pelo menos um sintoma. A perda de emprego e o fato de o domicílio não ter recursos para

sustentar suas necessidades básicas estão correlacionados com o aumento da probabilidade de apresentar sintomas. Isso sugere a presença de uma importante retroalimentação entre potencial de geração de renda, vulnerabilidade e capital humano na forma de saúde mental. (BANCO MUNDIAL, 2022, p. 11).

Dentro desse conglomerado de necessidades, o ambiente alternativo digital se apresentou com soluções para a sociedade, seja para aqueles que precisaram solicitar, receber, e até gastar o auxílio emergencial, pois, para usar o valor do auxílio ainda houve restrições, os beneficiados com o auxílio não podiam sacar de imediato o valor, ficando restrito ao uso por meio de aplicativos para realização de transações apenas *on-line*, o saque só era liberado depois de dias do depósito do valor em suas contas.

A solução do digital também se apresentou para aqueles que quiseram criar fontes de renda. O ciberespaço funcionou durante o pico do processo sindêmico e continua a funcionar como um modo alternativo de viver em sociedade, uma dimensão virtual do mundo de hoje, propensa a ofertar soluções alternativas para quem olha para ele e opta por migrar práticas e ofícios do seu cotidiano.

A migração da atenção das pessoas do mundo físico para o virtual se justificou também como alternativa viável para diminuir as distâncias causadas pelo isolamento social, como solução para evitar o contágio com o vírus, se constituindo uma ferramenta providencial a saúde física e mental, e por isso o uso das ferramentas digitais vai além de uma ideia de modismo, é praticidade, hábito já incorporado a sociedade.

As pessoas se inclinaram para multiplicar ou criar fontes de renda indo para o digital para tentar comercializar produtos e serviços, vender, alcançar outras que não podiam pessoalmente, tentando usar a visibilidade para chegar em alguém que pudesse colaborar com a concretização da transformação que elas precisavam. Esse ato trouxe mudança, seja no âmbito de socialização, laboral, econômico, educacional, em suma, para muitos chegou a representar algum benefício ao ponto de minimizar dores de suas vidas naquele momento.

A presença digital se fez útil também na função de viabilizar a comunicação e informação, CGI.br. (2022). Seja para informar quanto a situação real do mundo; como para transmitir a esperança da vacina e do controle sobre a situação; seja para

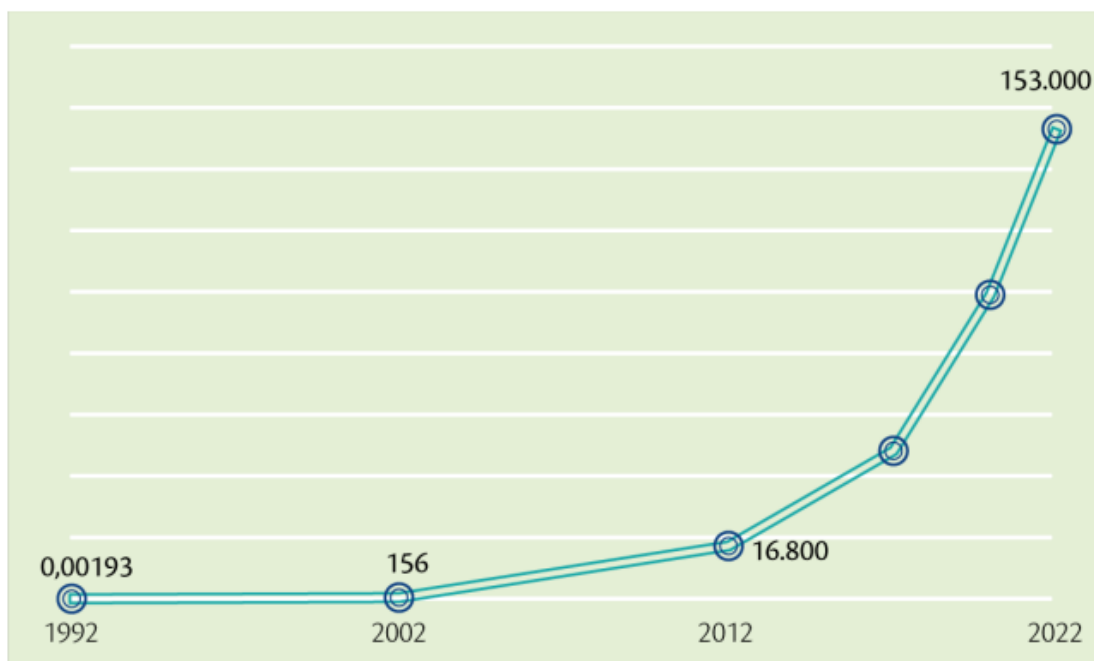
aproximar virtualmente as pessoas e minimizar os impactos do distanciamento, como se pode ver, no uso das redes sociais e aplicativos de mensagens.

Para essa interação funcionar, a informação e a comunicação precisaram ser humanizadas, para gerar a conexão com as pessoas e foram muitas as formas com que a “presença digital foi humanizada”. É possível que sem a oportunidade de usufruir desse ambiente inovador, muito maior teria sido o número de vítimas e os impactos psicológicos poderiam ter tido repercussão maiores ao ponto de muitos desistirem da vida por medo ou por força de todo sofrimento ao qual fora submetido. A “ausência da informação” ou a “desinformação” e a solidão, certamente teriam feito ainda mais vítimas nesse marco histórico da humanidade. Foi providencial a migração da socialização do mundo físico para o mundo virtual como forma de enfrentamento àquele estágio do processo sindêmico.

A Covid-19 colocou as pessoas a prova, precisaram sobreviver e se reinventar. Estar presente no mundo virtual, possibilitou a lidarem com questões de sustentabilidade, de sociabilidade, de civilidade e acesso a mecanismos que lhes serviriam de amparo para suportar as suas dificuldades. O aumento dessa presença no mundo digital pode ser comprovado na intensidade do uso da internet no período CGI.br. (2022).

A taxa de uso da internet cresceu substancialmente, a Figura 7, demonstra essa evolução. Após o advento da pandemia de Covid-19, com a necessidade do trabalho remoto Garcia (2021), identificou-se um aumento global no tráfego de dados. Só no Brasil, o consumo da internet dobrou, “passando de 3 horas e 41 minutos para 6 horas e 44 minutos por dia” Prescott (2021). No entanto, muitas informações encontram-se implícitas neste gráfico, tal qual, o aumento das incidências das presenças digitais por meio da quantidade de tráfego de internet.

Figura 6 - Crescimento no tráfego global de internet



Fonte: Banco Mundial (2021<sup>a</sup>), Sistematizado por MCTI (2022).

Nota: Crescimento no tráfego global de internet, de 1992 a 2022, em zetabytes.

A partir da ciência sobre todo esse tráfego gasto pelos Brasileiros Figura 6, é possível refletir sobre o tempo empregado para atingir esses índices de conectividade e se inferir sobre os elementos que tornam esse tempo gasto tão significativo ao ponto de ocupar tanto a vida das pessoas. Grande parte dessa explicação está na fusão das realidades do mundo físico e virtual para enfrentamento dos efeitos do processo sindêmico.

Essa fusão se deu a partir da transmutação de experiências. As pessoas passaram a experienciar as práticas dos seus cotidianos do mundo físico, no *on-line*, e os efeitos do mundo digital no *off-line*, parte da população já fazia uso desse espaço, mas conforme mostra a Figura 6, o aumento do tráfego, ou seja, da passagem pelo mundo digital aumentou no ano de 2022.

Essa passagem pelo mundo digital deixa pegadas, consolida novos hábitos e motiva novas identidades, construindo novos espaços políticos e materializando direitos. Esses elementos constituem características que diferenciam uma sociedade em rede Castells (2021), e uma cidadania digital, Di Felice (2020), de uma sociedade e cidadania tradicionais.

Por isso, se retratará essas mudanças decorrentes dessa fusão, caracterizando-as a seguir, para fins de que se demonstre a transmutação desse contexto social atual e como as presenças digitais proporcionadas pela inclusão social digital pode transformar uma sociedade e como presença digital das pessoas foram importantes para lidar com os desafios e salvaguardar direitos correlatos aos preceitos fundamentais intrínsecos as dignidades.

#### 4.3 NOVOS HÁBITOS RESULTANTES DA SOCIEDADE EM REDE

Estar em novos ambientes, em novos contextos, normalmente motiva novos comportamentos, pois passa-se a experienciar o outro, ou o espaço do outro nas condições dele e com isso se aprende ou se imita. “Essa chegada tecnológica tem se caracterizado como um fenômeno que muitas vezes, impõe à sociedade moderna hábitos e comportamentos diferentes, transformando a relação do ser humano com o outro, com o meio ambiente e consigo próprio”. (STREY; KAPITANSKI, 2011, p. 55 apud VILAÇA; ARAUJO, 2016, p. 31).

Escolher estar presente em algum lugar requer a anuência quanto as regras, aos costumes e a cultura daquele lugar, ou se adere aos padrões e participa, se recusa a participar ou se respeita as divergências do outro e se põe em condição de neutralidade. Viver em comunidade é dividir espaços. Dentro desta construção de ocupação espacial e temporal, haverá a incidência de formas de controles orquestrando os padrões e os extremos das relações e comportamentos.

Fazer parte de um corpo social, de uma comunidade pode ser uma questão de livre arbítrio a depender do contexto em que se esteja inserido, neste cenário atual, o estar presente “poderia” ter sido apenas uma opção, mas não. Com isso, os padrões de convivência comunitária também passam a acompanhar as mudanças que transformam esses espaços. A depender das circunstâncias provenientes de tais mudanças, a predisposição para um enquadramento social irá obedecer ao nível da necessidade de estar neste espaço.

A digitalização do mundo transformou a sociedade em uma espécie de comunidade global multicêntrica, em que o não estar presente e o não fazer parte tem peso no contexto contemporâneo, pesa em aspectos negativos que se desdobram em formas de exclusões ou neutralização social, de modo que a pessoa fica alheia a

muitas coisas, sobretudo ao acesso a informações e conhecimentos que pode lhe servir como fonte para visão e posicionamentos mais críticos acerca da realidade e das circunstâncias que podem influenciar sua vida.

A necessidade de se informar e construir conhecimento, fez da aceleração da era digital emergir novos hábitos. “Com a indicação de ficarmos em casa o máximo possível, a atenção aos noticiários televisivos e às mensagens trocadas via diversos meios de comunicação se tornou hábito frequente para grande parte da população”. (MOREIRA *et al.* 2021, p. 97).

O serviço de busca no Brasil encontra-se amplamente disseminado pela população. Em 2021, 93% dos Brasileiros realizaram algum tipo de busca on-line (HEDGEHOG, 2021). Entre os usuários buscadores, 88% utilizaram um único serviço, que concentra cerca de 90% das buscas em nível mundial (STATCOUNTER, 2022; STATISTA, 2022); Entre as pessoas que realizaram algum tipo de busca, 82% pesquisaram conteúdos e informações e 70% procuraram produtos com finalidade de consumo. (MCTI, 2022, p. 71).

Um dos elementos essenciais do mundo digital é o serviço de busca, pois é a porta de entrada para a internet, E-digital (2022). É através das buscas na internet que a presença digital é identificada, localizada, através desse serviço o usuário tem acesso a todo tipo de informação e conteúdo, é possível por meio dele perceber mudanças nos hábitos ou a criação de novos hábitos. O serviço de busca na internet pode revelar os hábitos relacionados as novas formas de consumo, de comportamento, de ideologias. Não à toa, as empresas usam os números das buscas do Google para traçar perfis comportamentais que demonstrem as preferências dos usuários, E-digital (2022).

Entre os hábitos inerentes ao mundo *on-line* motivados pela aceleração da era digital durante o processo sindêmico, é possível reconhecer o aumento expressivo nas horas em que as pessoas passaram a ficar conectadas; o aumento do uso do smartphone, E-digital (2022); o aumento de uso de aplicativos; o alto índice de busca por informações; o aumento das plataformas de comércio eletrônico; mudança significativa nos hábitos de compra, as pessoas passaram a comprar mais em lojas *on-line*; as mulheres passaram a comprar mais *on-line* do que os homens; o aumento no consumo *on-line* das classes E e D; a mudança na forma de pagamento, com a chegada do PIX; uma maior oferta e consumo de produtos audiovisuais; a difusão do consumo de músicas nas plataformas digitais; o aumento do consumo de jogos

digitais; o aumento do empreendedorismo digital no ramo das startups; o empreendedorismo digital para micro e pequenas empresas; o início de negócios voltados ao empreendedorismo artesanal e a incidência da atuação dos digitais influencers (SEBRAE, 2022).

As plataformas de mídia social e de conteúdo são serviços que permitem conexão, compartilhamento, negócios, comunicação e expressão on-line. Um ponto importante é que, apesar de as plataformas geralmente oferecem conteúdo gratuito para os usuários, as propagandas nelas contidas, além da monetização de agregados de dados pessoais, constituem sua fonte de receitas. (BRASIL, 2018b). (MCTI, 2022, p. 72).

As pessoas passaram a ficar mais tempo conectadas a internet durante o processo sindêmico, fato que reflete muito os efeitos do isolamento social e esse representa o fator que derivou muitos outros fenômenos que suscitaram novos hábitos sociais, Quadro 15.

Quadro 15 - Hábitos socioeconômicos motivados pela aceleração digital em meio ao processo sindêmico

HÁBITOS SOCIOECONÔMICOS DA ERA DIGITAL	INCIDÊNCIA DURANTE O PERÍODO SINDÊMICO	FONTE
a) As pessoas passaram a ficar mais tempo conectadas.	Só no Brasil, o consumo da internet dobrou, passando de 3 horas e 41 minutos para 6 horas e 44 minutos por dia (ABRANET, 2021).	(E-Digital) Ciclo 2022 – 2026, p. 35.
b) O serviço de busca na internet	Em 2021, 93% dos Brasileiros realizaram algum tipo de busca on-line (HEDGEHOG, 2021). Entre os usuários buscadores, 88% utilizaram um único serviço, que concentra cerca de 90% das buscas em nível mundial (STATCOUNTER, 2022; Statista., 2022); e 70% procuraram produtos com finalidade de consumo.	(E-Digital) Ciclo 2022 – 2026, p. 71.
c) Uso do smartphone	Dados do relatório State of App Marketing in Brazil (APPANNIE, 2021) apontam que, em 2021, o brasileiro ficou em média cinco horas e meia por dia conectado a um smartphone, um aumento médio de 30% em relação ao tempo gasto em 2019.	(E-Digital) Ciclo 2022 – 2026, p. 71.
d) Uso de aplicativos	O mercado de aplicativos no Brasil cresceu 20% entre 2019 e 2021, alcançando 230 bilhões de downloads de aplicativos em 2021, com gastos de US\$ 170 bilhões (APPANNIE, 2021).	(E-Digital) Ciclo 2022 – 2026, p. 71.
e) Busca por informações	Entre as pessoas que realizaram algum tipo de busca, 82% pesquisaram conteúdos e informações.	(E-Digital) Ciclo 2022 – 2026, p. 71.
f) Uso das plataformas de comércio eletrônico	O faturamento de plataformas de comércio eletrônico no Brasil tem crescido consideravelmente e saltou de R\$ 16,88 bilhões, em 2010, para R\$ 81,29 bilhões, em 2019 (CGI, 2020a), apontando tendência de migração das compras físicas para o ambiente digital. O e-commerce Brasileiro representou 17,9% das vendas do varejo em 2021, diante de 4,7%, em 2018 (MCC-ENET, 2022). Com crescimento médio no faturamento na casa dos 20% ao ano, apesar das crises econômicas, o setor continua forte e apresentando inovações e oportunidades (CGI, 2020a)	(E-Digital) Ciclo 2022 – 2026, p. 72.
g) Mudança significativa nos hábitos de compra, as pessoas passaram a comprar mais em lojas <i>on-line</i>	Cerca de 50% da população consome em ambientes digitais e físicos e apenas 3% realizam suas compras exclusivamente em lojas virtuais. Em contrapartida, 10% dos Brasileiros optam apenas por lojas físicas para compras [...]. Em outros países, a média populacional que consome exclusivamente de forma on-line é de 13% (UNCTAD, 2020).	(E-Digital) Ciclo 2022 – 2026, p. 73.

HÁBITOS SOCIOECONÔMICOS DA ERA DIGITAL	INCIDÊNCIA DURANTE O PERÍODO SINDÊMICO	FONTE
h) As mulheres passaram a comprar mais <i>on-line</i> do que os homens	Em 2020, as mulheres ultrapassaram os homens no volume de compras <i>on-line</i> : 70% das Brasileiras compraram pela internet, frente a 62% dos Brasileiros. Observa-se uma alteração no padrão de consumo em um intervalo de tempo curto, dado que, em 2018, somente 39% das mulheres realizavam compras <i>on-line</i> , ao passo que 48% dos homens tinham esse hábito (CGI, 2021a).	(E-Digital) Ciclo 2022 – 2026, p. 73.
i) O aumento no consumo <i>on-line</i> das classes E e D	Apesar de se situarem bem abaixo da média das classes A e B – das quais 83% dos integrantes compraram pela internet em 2020 –, houve um aumento significativo no consumo <i>on-line</i> entre as classes sociais D e E: de 18%, em 2018, para 44%, em 2020	(E-Digital) Ciclo 2022 – 2026, p. 73.
j) A mudança na forma de pagamento, com a chegada do PIX	Um dado inédito apresentado pelo painel foi a rápida adesão ao Pix, lançado em novembro de 2020: 72% dos usuários que compraram pela internet utilizaram essa modalidade para o pagamento digital. Em meados de 2021, o Pix já havia se tornado o segundo meio de pagamento mais usado para realizar compras virtuais, quase empatando com o primeiro, o cartão de crédito, em todas as classes sociais (Fonte: Dados de pesquisa do CGI.br	Fonte <i>on-line</i> : (Avellareduart e.com.br. 2022)
k) Uma maior oferta e consumo de produtos audiovisuais	Segundo o Conselho Administrativo de Defesa da Concorrência (Cade) (CADE, 2021), o segmento de VoD pode ser definido como a oferta avulsa de conteúdos audiovisuais, organizados de forma não linear e em catálogos, para acesso sob demanda do consumidor. Esta atividade faz parte da vida de uma parcela significativa da população: em 2021, 45% dos Brasileiros assistiam vídeos sob demanda (VoD) (CGI, 2021a)	(E-Digital) Ciclo 2022 – 2026, p. 76.
l) A difusão do consumo de músicas nas plataformas digitais.	O mercado de música digital apresenta-se difundido no Brasil, com 34% das pessoas ouvindo música pela internet diariamente ou quase diariamente; 17% pelo menos uma vez na semana; e 3% ao menos uma vez ao mês (CGI, 2021a). Houve crescimento de 28,3% nas assinaturas de streaming entre 2019 e 2020. Cerca de 35% dos brasileiros com smartphone assinavam algum serviço de streaming de música em 2021, frente a 32%, em 2020. Entre os jovens de 16 a 29 anos, 47% efetuam assinatura desse tipo. Das pessoas acima de 50 anos, os assinantes são 29%. Cabe ressaltar que o mercado do País ainda é altamente concentrado, com apenas três empresas detendo 77% do mercado pago de música digital (MOBILE TIME, 2021); serviços como Shopify, Apple Music, Amazon Music, entre outros, alcançaram um total de 394 milhões de assinaturas.	(E-Digital) Ciclo 2022 – 2026, p. 74 – 75; GARCIA, 2021, p. 240-241
m) Aumento do consumo de jogos digitais	Em 2021, o consumo de jogos digitais no Brasil cresceu 46% em relação a 2020, o que resultou em nova alta no faturamento do setor naquele ano: US\$ 2,3 bilhões. O crescimento foi de 81% em relação a 2016, o que justifica a 12ª posição do País no cenário mundial (GAME BRASIL, 2020)	(E-Digital) Ciclo 2022 – 2026, p. 76.
n) Aumento do empreendedorismo digital no ramo das startups	No Brasil, há mais de 14 mil startups (ABSTARTUPS, 2021). O estado de São Paulo lidera o ranking, com 4.642 startups, seguido de Minas Gerais, com 1.427, e o Rio Grande do Sul, com 1.116. Somente três estados das Regiões Sul e Sudeste concentram cerca de 50% das startups Brasileiras [...]. Em relação ao mercado de atuação, 11,5% das startups existentes no Brasil operam no setor educacional; 9,4%, na área de saúde e bem-estar; e 8,5%, no setor financeiro (ABSTARTUPS, 2021).	(E-Digital) Ciclo 2022 – 2026, p. 78.
o) O empreendedorismo digital para micro e pequenas empresas.	Em 2020 havia 44 milhões de indivíduos à frente de algum tipo de empreendimento no país, dos quais 14 milhões foram criados no ano em questão, 19 milhões tinham entre 3 meses e 3 anos e meio e 12 milhões tinham mais do que 3 anos e meio. Além disso, eram 50 milhões de indivíduos pretendendo abrir um negócio próprio nos próximos 3 anos.	Empreendedorismo no Brasil   2020. (GEM).
p) Atuação dos digitais influencers.	Influenciadores digitais são pessoas que, por meio da produção de conteúdo <i>on-line</i> em redes sociais e blogs, atraem uma quantidade massiva de seguidores. O influenciador direciona as decisões da sua audiência com sua autoridade e conhecimento. Um bom influenciador traz, em média, um retorno de US\$ 6,5	Fonte <i>on-line</i> : <a href="https://www.sebrae.com.br">https://www.sebrae.com.br</a>



HÁBITOS SOCIOECONÔMICOS DA ERA DIGITAL	INCIDÊNCIA DURANTE O PERÍODO SINDÊMICO	FONTE
	para US\$ 1 investido. O crescimento do mercado de influenciadores digitais pode ser medido em números: o Brasil possui cerca de 1 milhão deles, os quais representam a segunda maior fonte de influência em uma tomada de decisão, perdendo apenas para indicações de amigos e parentes. É um mercado que está em alta e, em 2022, a expectativa é de que movimente US\$ 16,4 bilhões, de acordo com a plataforma Influencer Marketing Hub.	
q) Os empreendedores artesanais	Com a pandemia, a cultura maker obteve um salto importante, não pela oportunidade, mas pela necessidade instaurada pelo novo coronavírus. Os consumidores com o orçamento mais apertado levaram as pessoas a testar novos hábitos e criar produtos ou soluções para o dia a dia. É a cultura de colocar a mão na massa, de construir ou arrumar os seus objetos como um fazedor de coisas. Com o isolamento social e a diminuição dos recursos financeiros, este hábito de makers veio à tona e é considerado por alguns como um movimento social que cria as suas próprias soluções para os seus problemas. Sem contar no desenvolvimento da criatividade e no benefício sustentável.	GARCIA, 2021, p. 235
r) Trabalho remoto	Também fomos pegos de surpresa em nossos empregos, isolados, não podíamos também sair para trabalhar e aí não um novo hábito de consumo, mas um hábito de trabalho digital. Várias plataformas foram descobertas para a realização de nossas atividades.	GARCIA, 2021, p.241
s) Uso da telemedicina para consulta médica	LEI Nº 13.989, DE 15 DE ABRIL DE 2020. Dispõe sobre o uso da telemedicina durante a crise causada pelo coronavírus (SARS-CoV-2).	Fonte <i>on-line</i> : <a href="http://www.in.gov.br">www.in.gov.br</a>

Fonte: Elaborado pela autora (2022).

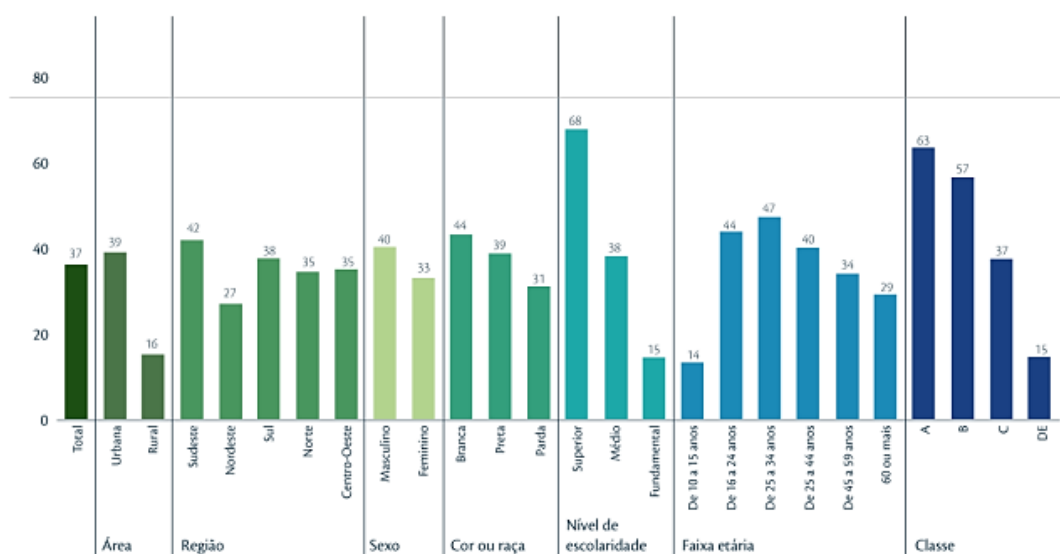
O isolamento, em grande medida, conseguiu retirar as pessoas das ruas, os obrigando a fechar seus estabelecimentos de ensino, de trabalho, suas empresas, seus negócios físicos e, isso gerou um tempo de ociosidade para a maioria das pessoas, algumas se ocuparam desbravando mundos paralelos aos seus, conhecendo o mundo por intermédio dos olhos dos outros, tudo isso, via acesso ao mundo digital e por meio das ferramentas que tinham, que foi nesse caso, em grande proporção os smartphones, os aplicativos as TVs digitais, os computadores, E-digital (2022).

Porém, a incidência maior da ferramenta de acesso à internet foi o smartphone, sua versatilidade em fazer funcionar aplicativos de mensagens e serviços, fez com que ele assumisse o podium de uma faz ferramentas digitais mais utilidades para vencer os desafios da crise sanitária e o processo sindêmico, Quadro 15, c).

O uso do smartphone serviu a várias finalidades, comportando o meio de contato através das ligações diretas, além do uso dos aplicativos de mensagens, aplicativos bancários, de marketplace e e-commerce, aplicativos de músicas, aplicativos de jogos, de streaming, até de acesso aos serviços públicos disponibilizados pelo governo E-digital (2022).

Muitos dos serviços públicos só podiam ser realizados por meio de aplicativos, não sendo possível o uso do computador, a exemplo do auxílio emergencial que exigia o uso do aplicativo Caixa Tem UOL (2020),<sup>52</sup> ou a pessoa tinha a opção de ir diretamente na agência da Caixa Econômica Federal e enfrentar as filas para o atendimento, se submetendo ao risco do contágio. A busca por acesso para esses serviços fez com que durante o processo pandêmico, o uso dos smartphones e dos aplicativos tivessem muita ascensão, Quadro 15, c) e d).

Figura 7 - Percentual de usuários de internet que realizaram serviços públicos on-line



Fonte: TIC Domicílios 2020; MCTI (2022).

A Figura 7, revela muito sobre os desafios enfrentados pela população durante o processo pandêmico. É notório que a população que menos utilizou os serviços públicos *on-line* é constituída por classes mais vulnerabilizadas no que tange a condições que caracterizam a exclusão social digital, o que reitera a relevância do problema que a exclusão retroalimenta, desigualdades sociais, miséria e pobreza.

O gráfico contido na Figura 7, demonstra que a população que menos usou os serviços públicos durante o processo pandêmico são exatamente a parte da população que mais necessita da assistência dos serviços públicos, programas e políticas do governo. São as pessoas da zona rural, da região do nordeste, do sexo feminino, de

<sup>52</sup> Fonte on-line. Do UOL, em São Paulo 07/04/2020. Veja o passo a passo para se cadastrar e pedir o auxílio de R\$ 600 ... - Veja mais em <<https://economia.uol.com.br/noticias/redacao/2020/04/07/passo-a-passo-cadastro-auxilio-emergencial-coronavoucher-caixa.htm?cmpid=copiaecola>> Acesso em: 14 dez. 2022.

cor ou raça preta e parda, de nível de escolaridade no ensino fundamental, cuja faixa etária é de zero a quinze anos e de 60 ou mais, ou seja, os mais novos em idade escolar cuja competência do ensino é pública, e os mais velhos, cujo estado tem o dever de assistir, somando ao fato de estarem entre as classes sociais CD e E, representam a parte da população mais venerável do país CGI.BR. (2022).

Ora, veja-se, os serviços públicos do governo federal foram vinculados digitalmente a uma plataforma digital E-GOV. Nesse caso os dados das pessoas precisam ser cruzados para que através desse núcleo de registro, seja disponibilizado o acesso aos demais serviços que vão do acesso ao cartão de vacinação da Covid-19, ao cadastramento, saque e uso do benefício do auxílio emergencial, todos em aplicativos diferentes. A grande questão é o grau de complexidade ao acesso aos serviços públicos on-line, e a limitação desse acesso, uma vez que parte dos serviços mais importantes só foi possível o uso via aplicativo CGI.BR. (2022). As circunstâncias de complexidades revelam diferentes níveis de desafios a serem vencidos por parcela da população excluída digitalmente e que, por isso, constam nas estatísticas entre os menores índices de acesso aos serviços públicos.

O primeiro nível do desafio: é a ausência da ferramenta, os smartphones, isso porque para funcionar o aplicativo o dispositivo deve contar no mínimo com um sistema operacional Android, ou seja, os aparelhos mais antigos não comportam esta tecnologia. Segundo nível do desafio: mesmo possuindo o aparelho, não poder ter acesso à internet devido às condições socioeconômicas para custeio de planos de internet ou inacessibilidade devido à falta de cobertura de sinal de internet, ou seja, limitadores socioeconômicos e infraestruturais e geográficos. Terceiro nível do desafio: a insuficiência de capacidade para executar os procedimentos necessários para utilizar com qualidade e segurança o cadastro no site e nos aplicativos do governo.

Todos esses níveis de dificuldades, é intensificado para a população que menos acessou o serviço público durante o ano de 2020, E-digital (2022), ou seja, muitas dessas pessoas ficaram, por exemplo, sem se cadastrar ou sem receber o auxílio emergencial. Pessoas em sua maioria, moradores das zonas rurais, do estado do nordeste, mulheres, crianças e adolescentes, idosos, pretos e pardos, ou seja, a população estatisticamente apontada como a mais pobre.

Essa é uma situação controversa. Como o Estado estabelece uma finalidade voltada para beneficiar a população mais vulnerabilizada, sabendo que os meios para alcançar essa finalidade não estão disponíveis para todos igualmente? A alternativa disponibilizada para aqueles que não puderam usar os aplicativos dos serviços públicos durante a Covid-19 foi a visita à agência bancária. O pobre foi posto a desafiar a si, impondo-lhe a responsabilidade da decisão entre correr o risco do contágio e o risco de passar fome. Essa representa uma situação trágica, pois a exposição daqueles que encheram as filas da Caixa Econômica Federal e das Casas Lotéricas pode ter vitimado muitas pessoas com a disseminação e o contágio do vírus.

Embora o governo disponibilize vídeos explicativos em suas plataformas, ensinando como executar as ações, e disponha de mecanismos de acessibilidade como libras, ainda assim, a complexidade persiste até para quem já tem algum domínio dos ferramentais.

A transformação digital para o acesso aos serviços públicos on-line durante o processo sindêmico foi importante e colaborou com a preservação de muitas vidas, no entanto, daquelas pessoas que dominam todas as variáveis que fazem dessa atualização do sistema do governo digital um avanço, todavia esses benefícios de segurança e facilidades não se aplicam para aquelas outras pessoas que estão enfrentando até hoje, qualquer um daqueles três níveis de desafios supracitados.

O perfil das pessoas que mais acessaram serviços foi o da população da área urbana, região sudeste, sul, centro-oeste, sexo masculino, nível de escolaridade entre médio e superior, faixa etária entre 16 e 44 anos, classes A e B, cor ou raça, branca, Figura 6. Já é sabido sobre essa parte da população ser mais ativa no cenário socioeconômico, e isso reverbera efeitos nas conjunturas de mudança social e desenvolvimento de novos hábitos CGI.BR. (2022). Eles detêm uma maior facilidade de acesso que por sua vez, permite uma maior participação social no mundo digital e com isso na economia. Esse público representa uma grande parcela da população que afirma no corpo social, novos hábitos voltados a dinâmica que reflete efeitos no mundo físico.

A população com maior acesso às plataformas e mídias digitais estão mais expostas à visibilidade de diversos canais de comunicação, tendo acesso a informações, fontes de conhecimentos, novos tipos de produtos e serviços, novas

formas de interação. Essas novas possibilidades geraram para o público do mundo on-line, novos espaços e oportunidades de transformação e ressignificações CGI.BR. (2022). Durante o processo sindêmico, parte dos hábitos identificados na sociedade demonstram o impacto positivo no corpo social, pois, representou um mecanismo de combate a muitos desafios conforme se verá adiante.

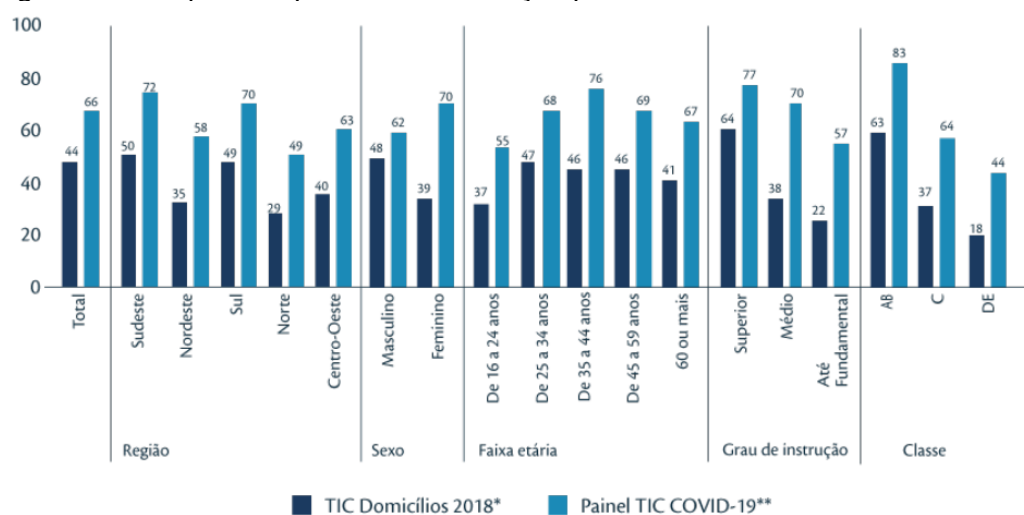
Durante o isolamento social as pessoas ficaram restritas a algumas atividades presenciais, como comprar, vender, circular nas ruas, estudar. Com a visibilidade oportunizada pela internet, como uma vitrine global, foi viabilizada formas de divulgação, vendas e compras, comercialização de mercadorias e serviços. Aumentou-se o uso das plataformas de comércio eletrônico devido ao hábito do maior uso das redes sociais, plataformas e aplicativos de mensagens, Quadro 15, g), h) e i).

Desse contexto, extraiu-se o aprendizado que em meio a uma crise também pode surgir novas oportunidades de recriar espaços e ressignificar situações complexas ao direcionar os olhares e as energias para a solução dos problemas, e assim muitas pessoas se posicionaram diante da vida naquele momento. O espaço de entretenimento passou a ser um cenário de prospecção de clientes, serviços e comercialização, alimentando uma economia digital e fazendo surgir novas fontes de renda e novos modelos de mercados.

Houve mudanças significativas nos hábitos de compra CGI.BR. (2022), as pessoas passaram a comprar mais em lojas *on-line*, impulsionando o empreendedorismo digital em diversos setores da economia, tecnologia, serviços autônomos. Pequenas e médias empresas foram criadas, o empreendedorismo artesanal foi fortemente difundido, Quadro 15, n), o), p), q). As vantagens de comercialização e publicidade nas redes sociais possibilitaram que as pessoas em meio à crise pudessem criar formas de aumentar suas rendas através de algum produto produzido dentro de suas casas, e divulgado por meio das redes e plataformas digitais, cujas entregas funcionavam em partes por meio do serviço de delivery. Esse modelo de mercado cresceu muito durante o processo sindêmico, suscitando uma rotatividade da economia comunitária mesmo quando estavam todos dentro de suas casas, o que rendeu um maior poder de compra para este público, estabelecendo assim uma cadeia de novos hábitos socioeconômicos. (CGI.BR, 2022)

Conforme os dados da Figura 8, a população que em um período pré-processo sindêmico representava um poder de compra, passaram a alcançar níveis maiores de participação durante a crise da Covid-19. Um exemplo importante a se evidenciar é o grande papel desempenhado pelas mulheres que passaram a comprar mais. É imperioso ressaltar esse papel da atuação das mulheres na força de produção e serviços, pois passaram a produzir e a empreender. Algo a se refletir sobre essa mudança de paradigma é exatamente sobre o fator interseccional que traz a atuação das mulheres como minoria e como parte da população mais castigada pela exclusão digital, conforme mostra as pesquisas aqui retratadas.

Figura 8 - Compras de produtos ou serviços pela internet



Fonte: Painel TIC Covid-19. \* Usuários de internet com 16 anos ou mais (%); MCTI (2022).

Muitos dos limitadores do papel participativo da mulher, se dá pelo problema das discriminações e desigualdade que se revestem de interseccionalidades, estereótipos, pois a mulher dentro das estatísticas representadas nos dados de pesquisa e estudos, figuram em diferentes conjunturas, pois são afetadas em relação ao gênero, a classe social, a raça ou cor, o nível de escolaridade e ainda a região em que moram. Todas essas situações, correspondem a interseccionalidades femininas que funcionam como barreiras sociais, chegando a restringir a sua atuação em funções e cargos com poder de decisão, limitando-as as funções domésticas e de cuidados. A mulher fica presa ao estereótipo de cuidadora do lar, das pessoas, da família, uma condição, em muitos casos, análoga a de servidão extrema ao outro.

Todavia, foi nesse ambiente doméstico e diante da urgência do cuidado e de suprir a lacuna deixada pelo desemprego dos seus parceiros, ou no caso das

mulheres solteiras, a necessidade de prover o seu próprio sustento, que muitas delas encontraram dentro das suas multipotencialidades, resiliência e coragem de lidar com as diversidades, usando o tempo e o seu potencial para ressignificar o caos da necessidade e imprevisibilidade que o processo sindêmico trouxe, e fizeram isso através das ferramentas que tinha ao seu alcance.

Algumas mulheres conseguiram vencer o desafio da escassez econômica passando a empreender no interior dos seus lares, criando, e vendendo produtos e serviços. Outras que não conseguiram se manter nos seus trabalhos e desenvolver o trabalho remoto, Garcia (2021), dentro de suas profissões, usaram o tempo para acessar outras fontes de conhecimento *on-line*, aprenderam outros ofícios e até outras profissões e migraram de carreira. Tudo isso impulsionadas pela inclusão e suas presenças digitais que lhes permitiram aproveitar da visibilidade e das oportunidades que a transformação digital pode a elas proporcionar.

Segundo os dados da pesquisa sobre empreendedorismo no Brasil, em 2020 houve “variação percentual da taxa de empreendedorismo em cada categoria da população (ex. Entre 2019 e 2020 houve um aumento de 49% na taxa de empreendedorismo nascente entre as mulheres no Brasil)” (GEM BRASIL, 2020), como será demonstrado nos quadros a seguir.

Dito isso, cabe ressaltar que muitas pessoas, em especial as mulheres, aqui em destaque por representar em muitas circunstâncias uma parcela da população inferiorizada e invisibilizada, castigadas pelas discriminações e desigualdades, ressignificaram o caos do processo sindêmico em oportunidades de desenvolvimento pessoal, socioeconômico e profissional através do uso das ferramentas e da inclusão social digital. E para melhor retratar esta força de ressignificação em meio aos desafios enfrentados durante a Covid-19, será exposto no próximo capítulo o resultado de relatos de quem viveu essa experiência.

A economia digital é proveniente de um mercado novo e é regida pelas presenças digitais que possibilitam interações e a retenção do público no mundo *on-line*, impulsionados pelo poder da identificação e orientados por comportamento humano. É o comportamento do consumidor que direciona os comerciantes no estabelecimento das formas em que se dará essas relações de consumo, de serviços e produtos.

O modo de comprar, vender e pagar mudou. Viraram hábitos novos efetuar pagamento *on-line*. Quase não se pega em dinheiro físico, pois os pagamentos passaram a ser feitos por meio de aplicativos, a exemplo, do débito automático via QR Code, via Pix, CGI.BR (2022), pagamento processado por plataformas como Mercado Pago, PayPal, pagamento por aproximação.

Essas formas de pagamentos durante o surto da Covid-19 auxiliaram muito, inclusive quando se considera o perigo da circulação de dinheiro em espécie e o contato com máquinas de pagamento, ambos representando um risco grande de contágio. Nesse sentido, essas novas formas de pagamentos *on-line* foram providenciais, o que as tornou mais um novo hábito, Quadro 15, j).

Esses novos hábitos derivam também do empreendedorismo digital, que mesmo em meio à crise da Covid-19 e aos impactos sociais, políticos e econômicos, em “termos numéricos, se manteve em patamares elevados” (EMPREENDEDORISMO NO BRASIL, 2020, p. 7). Embora tenha havido índices de reduções em alguns aspectos, se manteve a evolução de empreendedorismo que nasceram durante o processo sindêmico motivados pelas circunstâncias da crise que recaí em necessidade ou oportunidade.

Em 2020 havia 44 milhões de indivíduos à frente de algum tipo de empreendimento no país, dos quais 14 milhões foram criados no ano em questão, 19 milhões tinham entre 3 meses e 3 anos e meio e 12 milhões tinham mais do que 3 anos e meio. Além disso, eram 50 milhões de indivíduos pretendendo abrir um negócio próprio nos próximos 3 anos. As taxas de empreendedorismo calculadas pelo GEM são obtidas a partir de dados coletados junto à população adulta (18 a 64 anos) e revelam os variados movimentos dos indivíduos em relação à criação e manutenção de novos negócios no país. A taxa de empreendedorismo total (TTE). Essa taxa é composta por três outras: a taxa de empreendedores nascentes (NEA) — proporção da população envolvida, nos últimos 12 meses, em empreendimentos em fase de criação ou já em operação e remunerando seus sócios ou empregados por, no máximo, 3 meses — ; a taxa de empreendedores novos (NBO) — proporção da população que é ao mesmo tempo proprietária e administradora de algum negócio com, no mínimo, 3 meses e, no máximo, 3 anos e meio de operação — ; e empreendedores estabelecidos (EBO) — proporção da população envolvida em negócios com mais do que 3 anos e meio de existência. (EMPREENDEDORISMO BRASIL, 2020, p. 8 - 9).

Embora os dados da pesquisa disponibilizem informações referentes a três categorias de empreendedorismo, este trabalho irá se nortear apenas em uma delas, visto que se trata dos empreendimentos “nascentes (NEA)” ou seja, aqueles que iniciaram em meio ao ano de 2020 durante o pico do processo sindêmico.



Figura 9 - Taxas<sup>1</sup> (%) e estimativas<sup>2</sup> (número de pessoas) de empreendedorismo segundo o estágio e potenciais empreendedores<sup>3</sup> - Brasil - 2019:2020

Estágios		Taxas		Estimativas	
		2019	2020	2019	2020
<b>Empreendedorismo total</b>	TTE	<b>38,7</b>	<b>31,6</b>	<b>53.437.971</b>	<b>43.986.939</b>
Empreendedorismo inicial	TEA <sup>4</sup>	23,3	23,4	32.177.117	32.646.954
Novos	NBO	15,8	13,4	21.880.835	18.730.815
Nascentes	NEA	8,1	10,2	11.120.000	14.200.981
Empreendedorismo estabelecido	EBO	16,2	8,7	22.323.036	12.061.053
<b>Empreendedorismo potencial</b>		<b>30,2</b>	<b>52,7</b>	<b>25.545.666</b>	<b>50.236.344</b>

Fonte: GEM Brasil 2020

<sup>1</sup> Percentual da população de 18 a 64 anos. A soma das taxas parciais pode ser diferente da taxa total, uma vez que empreendedores com mais de um empreendimento são contabilizados mais de uma vez.

<sup>2</sup> Estimativas calculadas a partir de dados da população brasileira de 18 a 64 anos para o Brasil em 2019: 138,1 milhões e 2020: 139,4 milhões. Fonte: IBGE/Diretoria de Pesquisas. Projeção da população do Brasil e Unidades da Federação por sexo e idade para o período 2000-2030 (ano 2020).

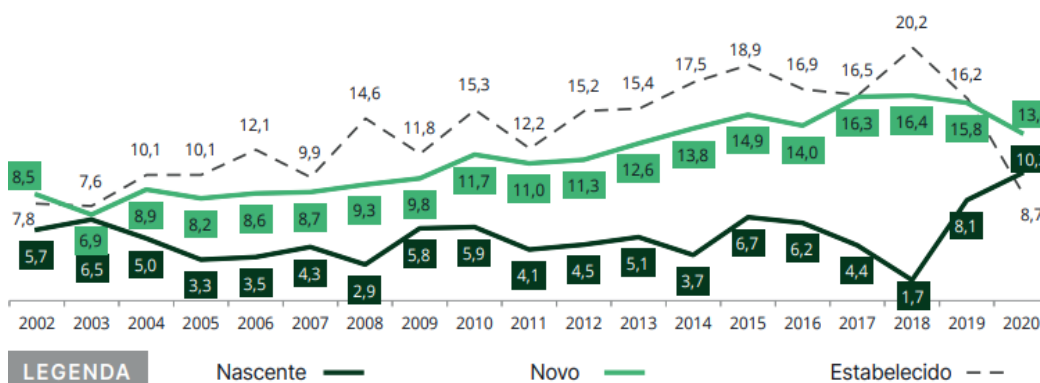
<sup>3</sup> São considerados potenciais empreendedores aqueles indivíduos que ainda não são empreendedores (não considerados nos itens anteriores), mas que pretendem abrir um novo negócio nos próximos três anos. Estimativas calculadas a partir de dados da população brasileira não empreendedora de 18 a 64 anos para o Brasil, em 2019: 84,7 milhões e 2020: 95,4 milhões. Fonte: IBGE/Diretoria de Pesquisas. Projeção da população do Brasil e Unidades da Federação por sexo e idade para o período 2000-2030 (ano 2020).

<sup>4</sup> O valor da TEA (2020: 23,4) é ligeiramente diferente da soma das taxas NBO + NEA (13,4 + 10,2 = 23,6) porque há que se considerar a dupla contagem para aqueles empreendedores que estão nas duas categorias simultaneamente.

A Figura 9, demonstra que em 2020, houve um aumento no número de empreendedorismo em relação ao ano anterior (25.545.66 em 2019, para 50.236.34 em 2020), mesmo levando em conta o fato de que o número de empreendimentos estabelecidos sofreu uma queda, se retiraram do mercado possivelmente por conta da crise e dos efeitos econômicos de mercado ocasionados pelo coronavírus. No entanto, o número de empreendimentos nascentes (NAE), ou seja, que se iniciaram naquele ano, aumentou e fez diferença no montante final das estimativas daquele ano, conforme aponta a pesquisa (EMPREENDEDORISMO NO BRASIL, 2020).

Os motivos para o aumento dos empreendimentos nascentes (NAE) podem ter sido os mesmos da queda dos empreendimentos estabelecidos, entre eles, a crise da Covid-19, que para os mais experientes representou o desafio de se manter no mercado, ao passo que para os iniciantes representou oportunidades de negócios voltados ao empreendedorismo no Brasil (2020).

Figura 10 - Taxas<sup>1</sup> (em %) de empreendedorismo segundo o estágio do empreendimento (nascente, novo e estabelecido) - Brasil - 2002:2020



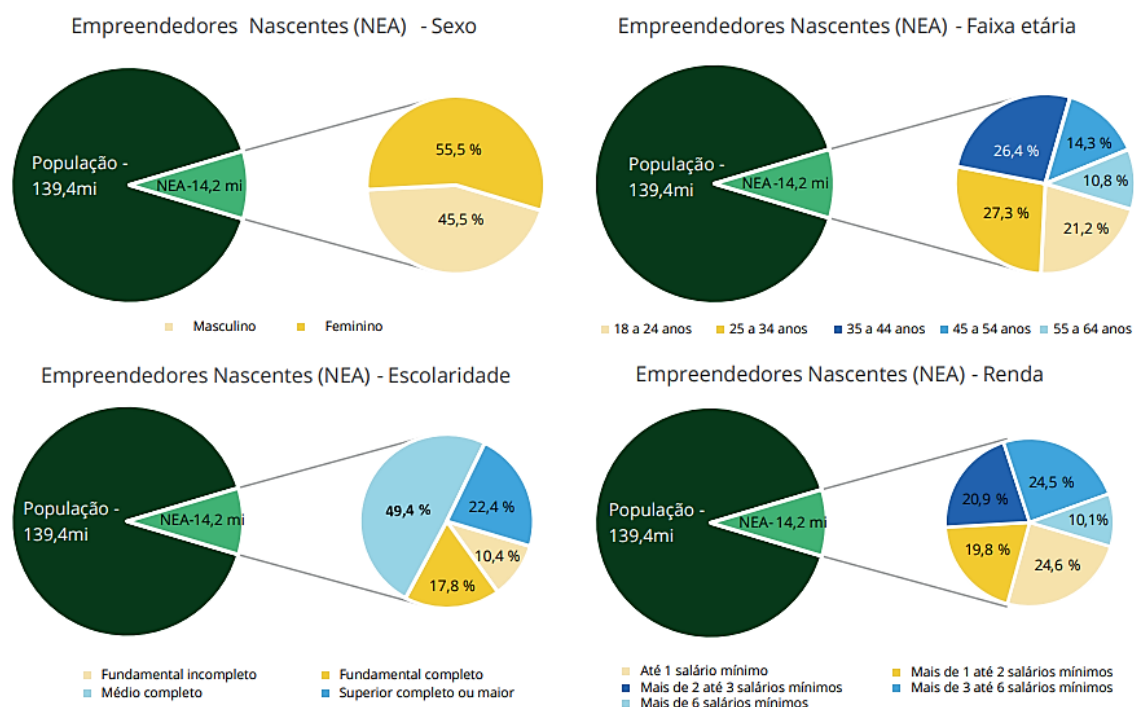
Fonte: GEM Brasil 2020

<sup>1</sup> Percentual da população de 18 a 64 anos.

O gráfico que compõe a Figura 10, traz dados sobre o crescimento do número de empreendimentos nascente (NAE) no ano de 2020. O empreendedorismo e em especial o digital, representou uma possibilidade de ascensão ao desenvolvimento para a população em geral, pois o mercado digital consiste em um espaço em que a ideia de iniciar uma atividade que gere renda a partir dele, não chega a ser algo muito distante de realizar, fato que motiva pessoas a tentar empreender suas energias e tempo no aprendizado de um ofício ou alguma atividade que lhe atenda economicamente e que seja viável, e assim o fizeram durante o processo sindêmico.

A pesquisa GEM (2020), que embasa o relatório executivo sobre empreendedorismo no Brasil em 2020, traz a informação que entre os negócios criados e que caracterizam como “novos empreendimentos (NBO)” e “empreendimentos nascentes (NEA)” a maioria dos negócios em ambas as modalidades é composto por mulheres, Figura 11, já os “empreendimentos estabelecidos (EBO)” mais voltados para o setor da indústria é composto por homens. Lembrando que a soma dos empreendimentos novos (NBO) e os nascentes (NEA) simbolizam a maior estimativa de atuação em 2020, dados que revelam a atuação expressiva das mulheres no empreendedorismo durante a crise da Covid -19.

Figura 11 - Empreendedores Nascentes (NEA) – 2020



- Os empreendedores **nascentes** eram na maioria mulheres, distribuídos em proporções semelhantes nas faixas etárias compreendidas entre 18 e 44 anos, mais concentrados nos níveis de escolaridade de ensino médio ou superior e pertencentes a famílias das variadas faixas de renda que se encontram abaixo de 6 salários mínimos.

Fonte: Empreendedorismo no Brasil, 2020 - GEM (2020).

Os dados obtidos permitem concluir que o aumento observado na taxa de empreendedorismo nascente ocorreu devido ao expressivo crescimento da atividade empreendedora entre as mulheres, entre os mais jovens (18 a 24 anos) e os mais velhos (55 a 64 anos), na população com escolaridade mais baixa e com renda familiar entre 2 e 3 salários-mínimos. Deduz-se daí que a pandemia afetou estruturalmente o perfil do empreendedor Brasileiro, cujo impacto maior ocorreu entre as mulheres: com forte fluxo de entrada e saída de mulheres, em especial com a entrada de mulheres menos preparadas (com menor escolaridade), nos estágios iniciais da atividade empreendedora, e saída das mais experientes (com maior escolaridade), nos estágios mais avançados da atividade empreendedora. (EMPREENDEADORISMO NO BRASIL, 2020, p. 11).

A situação de restrições do processo sindêmico impulsionou muitas pessoas a pensar sobre o que fazer durante o isolamento social e nesse lapso temporal muitas optaram por desenvolver atividades que pudessem ser implementadas por meio das redes sociais, assim, a produção de produtos e serviços artesanais, Garcia (2021), cresceram muito, especialmente entre as mulheres, elas que através da internet aprenderam a realizar uma atividade nova, ou aperfeiçoar uma aptidão que já existia,

com o acesso ao estudo on-line e muitas vezes gratuito através das plataformas de mídias digitais, como YouTube, Instagram, Facebook, blogs, sites.

Mulheres empreenderam investindo seu tempo na realização de atividades que vai de naturezas mais simples a mais complexas, como aquelas voltadas ao desenvolvimento humano, autoconhecimento, serviços terapêuticos, atividades voltadas para a arte, artesanatos, confeitaria. Um universo amplo de possibilidades de atividades que a princípio não requer altos níveis de escolaridade para começar a ser desenvolvidas. Incluisse aí atividades complexas, mas perfeitamente executáveis, como o aprendizado de nossas ocupações ou profissões voltadas para atividades específicas do mundo digital.

Um bom exemplo, são de mulheres donas de casa que passaram a ser influencers digitais, SEBRAE (2022), mostrando a realidade do seu dia a dia, criando conteúdo e atraindo grandes públicos através da criação de identificação que possibilitam ao seu público conhecer marcas de produtos e serviços. Uma democratização da publicidade que gera para essas mulheres uma fonte de renda com a exposição e compartilhamento da prática do seu dia a dia.

Entre os influenciadores digitais, há diversos perfis. Eles são responsáveis por humanizar as marcas e alcançar pessoas através da validação de qualidades e outros critérios que as pessoas precisam para escolherem seus produtos e serviços antes de realizar suas compras *on-line*, fato que faz do trabalho dos influencers digitais ativos importantes dentro do universo e do comércio *ON-LINE*, SEBRAE (2022). Um mercado com elementos novos e totalmente interligados, que oportunizou a muitas mulheres utilizar suas habilidades preexistentes e transferi-las para uma atividade nova, com isso muitas conseguiram empreender no mundo digital e passaram a protagonizar nessas estatísticas.

Muitos empreendimentos que precisavam de uma estrutura física não se mantiveram durante o isolamento social, é possível que isso justifique a baixa no número dos estabelecimentos durante o processo sindêmico, ao passo que os empreendimentos nascentes (NEA), em grande parte os estruturalmente digitais, dispensam no primeiro momento estruturas físicas onerosas, fato que favorece a evolução das estimativas que demarcam o crescimento do número de empreendedorismo digital durante o processo sindêmico.

Tabela 3 - Distribuição percentual das pessoas que afirmam conhecer pessoalmente, quem deixou ou iniciou um negócio devido a pandemia do coronavírus - Brasil – 2020

Potenciais empreendedores	Percentual	Estimativa
Pretendem iniciar um novo negócio nos próximos três anos influenciados pela pandemia	32,2	16.001.548

Fonte: GEM Brasil 2020

<sup>1</sup> Estimativas calculadas a partir de dados da população brasileira não empreendedora de 18 a 64 anos para o Brasil em 2020: 95,4 milhões. Fonte: IBGE/Diretoria de Pesquisas. Projeção da população do Brasil e Unidades da Federação por sexo e idade para o período 2000-2030 (ano 2020).

Nota: Esse percentual corresponde aos que responderam muito influenciada ou um pouco influenciada.

Tabela 4 - Percentual e estimativa<sup>1</sup> da influência da pandemia no empreendedorismo potencial entre os não empreendedores - Brasil – 2020

Afirmação	Percentual da população
Conhece pessoalmente alguém que deixou de ser proprietário de um negócio em 2020 devido a pandemia do coronavírus.	63,7
Conhece pessoalmente alguém que iniciou um negócio em 2020 devido a pandemia do coronavírus.	52,1

Fonte: GEM Brasil 2020

Os dados das Tabelas 3 e 4, corroboram com a ideia de que o cenário sindêmico influenciou muito no mundo e no mercado digital, contexto social em que a economia foi abalada, trazendo um ambiente desafiador onde as pessoas precisaram resistir e ir de encontro as barreiras e obstáculos, mas que também oportunizou que elas seguissem ressignificando as dificuldades e providenciando ao seu modo e de acordo as suas condições, habilidades, aptidões, formas criativas e disruptivas para transformar suas realidades. Com isso houve uma expansão nos novos meios de comercializar e fazer circular novas fontes de renda.

O empreendedorismo digital, viabilizado pelas transformações e a aceleração da era digital, funcionou como uma revolução silenciosa na luta contra os desafios trazidos pela crise da Covid-19. Silenciosa porque a batalha foi travada nas intimidades e dos interiores dos lares, no coração e das mentes das pessoas, e essas versões nem sempre ganham os holofotes, mas é sentida pela comunidade, ao refletir o movimento da sociedade.

O empreendedorismo digital GEM (2020), é por tanto um hábito que dá origem a outros. Tais como os hábitos de produzir e consumir produtos audiovisuais adaptados para esse mundo e as ferramentas digitais, conforme se demonstrou no Quadro 15, onde consta o índice de crescimento do consumo de músicas nas

plataformas digitais, o aumento do consumo de jogos digitais e toda a gama de empreendimentos voltados ao entretenimento *on-line*. Os hábitos do consumo, da presença digital, da produção, do serviço, do aprendizado, da formação profissional, do desenvolvimento das atividades laborais, da telemedicina, do entretenimentos, etc. São todos os meios que constituem formas de combate aos desafios trazidos pela Covid-19.

Novos hábitos surgem à medida que se pratica o pertencimento, a identidade, a arte de coexistir. Esses hábitos que caracterizam os perfis das pessoas, os tipos de grupos, de comunidades, de corpo social, é o que define o modelo social do tempo, da história. Com isso, a pós-modernidade carrega uma marca forte de transmutações e fluidez, a maleabilidade das mudanças constantes devido a liquefação dos padrões ideológicos e comportamentais que corroboram para validação do ideário de “ser” e “estar” vivendo uma modernidade líquida, conforme anteviu. (BAUMAN, 2001).

A questão a se levantar sobre a análise dos novos hábitos é o movimento da sociedade, como se move para responder os desafios trazidos pelas circunstâncias da vida, ainda que silenciosamente. Também é importante para direcionar o entendimento acerca dos valores norteadores dos comportamentos da época, consiste ainda em um preceito de análise histórica, fundamental para se compreender contextos e fenômenos complexos.

São os hábitos oriundos da cultura, dos costumes, das práticas desta época de dimensões mistas oriundas da fusão de um mundo físico e outro digital que traduzem os valores deste tempo. Entender valores, direciona a identificação de fatores importantes a serem trabalhados para a colaboração dos projetos, programas e políticas que visem as melhorias da vida em sociedade, com base no que se constituiu socialmente como bens que compõe a vida em tal modelo de sociedade.

É importante compreender a sociedade, seus pressupostos de civilidade, os elementos que a compõe essencialmente e as formas legítimas de se viver cidadania e democracia. O mundo e a presença digital das pessoas são resultados de muitos fatores, tais como, as circunstâncias de um fato fortuito da vida como a crise sanitária e sindêmica.

As pessoas quiseram e se fizeram presentes no mundo digital pois se identificaram com as soluções que tinham lá dentro para elas, por isso não se pode

olvidar do papel e “poder da identidade” Castells (2018), identificação que mobiliza as pessoas a aderirem como hábito dessa época, o trânsito entre essas duas dimensões sociais de realidades fundidas e coexistir entre elas, mas firmados ideologicamente numa concepção de vida em um só mundo.

#### 4.4 O PODER DAS IDENTIDADES COMO ESTEIO PARA A PRESENÇA DIGITAL NA SOCIEDADE EM REDE

O mundo digital é povoado por presenças digitais, essas presenças são representações de pessoas reais que buscam dentro do cyberspaço desfrutar de experiências das mais variadas espécies, todavia tem um elemento em comum que orienta esta participação, é a identificação. As pessoas elegem o conteúdo e o tipo de informação que quer consumir no ambiente virtual, escolhem aquilo que gera nelas a conexão por identificação e, a engrenagem do digital gira em torno dessa identificação, uma vez que ela conecta as pessoas.

O poder da identidade é o que determina o nível de conexão através da participação humana. A cultura de cada pessoa é o que permite a ela construir sua identidade e identificar outras pessoas, Martino (2010), ou identificar-se com elas. “No novo mundo da visibilidade mediada, tornar-se visível é mais do que uma decisão de vontade” (THOMPSON, 2005, p. 31 apud MARTINO, 2010). Essa visibilidade pode ser interpretada como uma opção baseada na necessidade ou oportunidade, necessidade de pertencer, participar ou oportunidade para entreter-se, conhecer, aprender e desenvolver-se, pois, “a mídia tem se tornado um elemento de vínculos de identidades” (MARTINO, 2010, p. 13).

O termo “identidade” guarda relações com muitos significados e simbologias. No contexto aqui analisado que é a construção de conexões para o uso de um espaço compartilhado e a noção de civilidade no mundo digital, nesse viés o elemento identidade se expressa durante a observação quanto permanência e interações das pessoas no universo on-line.

É possível enxergar sentido na necessidade de se construir esse elemento dentro do ambiente de socialização nas redes, levando em conta vários aspectos: vontade e autonomia para se construir e materializar a identidade através da afinidade e pertencimento; por vontade de estabelecer uma relação entre o “eu e o outro”;

preservar uma identidade como forma de resguardar ou manifestar uma personalidade; identidade como meio de posicionamento e estratégia comercial; e a identidade como propagação de formas de resistência.

Esta é uma época em que um “lugar” não se restringe a representação de um conceito geográfico, mas sim político, Martino (2010), época em que “se identificar com algo ou alguém é também “definir pontos de vistas políticos e um olhar específico para o mundo” (STREET, 2001, p. 243 apud MARTINO, 2010, p. 19). “Como foi que, a partir de inúmeros fatores e escolhas, critérios mais ou menos inconscientes, crises e decisões, você aprendeu que você é você, aprendeu a reconhecer a si e aos outros, sobre quais são os critérios mais validos para se identificar?” (MARTINO, 2010, p. 18).

Castells (2018, p. 54) entende por identidade, “o processo de construção de significado com base em um atributo cultural, ou ainda um conjunto de atributos culturais inter-relacionados, o(s) qual(ais) prevalece(m) sobre outras fontes de significado”. “Identidade também pode ser entendida partir de uma perspectiva cognitiva. O conhecimento que temos do mundo social nos oferece um quadro completo de referências a partir das quais vemos a nós mesmos e conferimos sentido ao mundo” (DAVIS; GANDY, 1999, p. 367-397 apud MARTINO, 2010, 14).

Definir identidade não podia ser algo fixo e imutável, dada a complexidade dos multifatores que podem atribuir significados diferentes ao termo. “O conceito de identidade é complexo, multifacetado e, por isso, pode ser pensado a partir de vários ângulos e tem sido objeto de reflexão em vários campos de estudos, como, por exemplo, na Antropologia, na Psicologia Social, na Sociologia, na Filosofia, na psicanálise etc.” (GREGOLIN, 2008 apud MARTINO, 2010, p. 15).

No mundo digital, em que influência é sinônimo de poder, a identidade é o que define o que se pode considerar como as “castas” da civilização digitalmente globalizada, é o status do indivíduo, “nunca está totalmente dissociado da necessidade de ser conhecido, de modos específicos pelo outro” (VOLKEMER, 1999, 2003 apud CASTELLS, 2018, p. 54). Certas identidades, ali, são criadas com base no espelho das melhores versões que as pessoas possam ter de si mesmas. Esse é um dos trunfos do mundo virtual, lá também é um lugar onde as pessoas criam versões para as suas realidades.



Os elementos identitários vareiam de acordo a realidade que se quer criar e viver dentro da rede. Questões assim são carregadas de pré-conceitos, e é algo instigante de se pensar, pois se trata de traços de necessidades humanas, de se viver em comunidade, de pertencer a algo, de seguir e acreditar, ou não acreditar em algo ou alguém, tudo advém de construções ideológicas inerentes a evolução e adaptação do ser humano ao meio. “A população deve ser preparada para conviver em uma sociedade cada vez mais digital. Os usuários das sociedades modernas devem “buscar no ciberespaço um lugar para se encontrar, de maneira crítica, com diferenças e identidades múltiplas”. (ROJO 2013, p. 7 apud VILAÇA; ARAUJO, 2016, p. 34).

Entender o poder da “identidade” neste cenário de constantes mudanças, constitui um mecanismo para expandir a compreensão sobre o tipo de sociedade e como se deve operar as ciências sociais e jurídicas diante das circunstâncias que se originam desses meios de influências. A psicologia, a criminologia, a neurociência, e outros ramos de estudos se debruçam sobre teorias com base na “aprendizagem social, imitação, associação diferencial, etc.” Vieses de análises que conversam muito com as impressões sobre o poder das influências das identidades tanto no mundo digital com os reflexos no mundo físico, bem como, as formas que isso pode vir a influenciar comportamentos em todos os âmbitos sociais.

O “poder da identidade” Castells (2018), pode corroborar para construção de novas comunidades, hábitos, valores e princípios, principalmente quando se leva em conta o contexto das propagações em massa de ideias, em que você escolhe influenciar ou ser influenciado. “Determinar uma identidade está ligada a maneira como se explica o mundo, aos critérios que cada pessoa usa para definir as situações e as pessoas, isto é, as narrativas que se constrói a respeito da realidade (MARTINO, 2010, p. 20).

Segundo Castells (2018), a identidade se constrói e se desconstrói. “A busca pela identidade deve ser vista como processo, em permanente movimento de deslocamento, como travessia, como uma formação descontínua que se constrói em sucessivos processos de desterritorialização e reterritorialização” (BERNARD, 2003, p. 12 apud MARTINO, 2010, p. 12).

Castells (2018), trabalha a perspectiva do “poder da identidade”, apresentando três tipos de identidade construída a partir de origens de relações de poder, são elas,

a “identidade legitimadora, a identidade de resistência, e a identidade de projeto”. Todos esses tipos de construções encontram guarida no contexto social da sociedade contemporânea, por exemplo, os excluídos digitalmente constituiriam a representação da identidade de resistência na sociedade tradicional, ao passo que aquelas pessoas que estando inclusas no mundo digital e se ocuparam de, em meio à crise, ressignificar as realidades, podem ser representadas pela identidade de projeto, quanto aqueles que estão nas redes sociais utilizando as plataformas digitais para fins de se entreter e participar de certas comunidades, influenciar, expor suas opiniões ao se expressar na rede, pode ser representados pelo tipo de identidade legitimadora, (CASTELLS, 2018).

A relevância de se tratar sobre o poder da identidade está ligada ao exercício dos direitos fundamentais. Trata-se de um vetor de representação, da forma com que as conexões acontecem no mundo digital. É a partir da identificação que se formam as comunidades, os grupos, os movimentos sociais. É através dela que se materializa o sentimento de representatividade, é por onde as pessoas se sentem representadas e que se interessam a representar uma causa, uma ideologia.

É a partir dessa construção ideológica, de identificação que surge no espaço público, a voz, o lugar de fala, onde se exerce a liberdade de expressão, a manifestação do pensamento, o “poder que emana do povo<sup>53</sup>”. A identidade é o elo que faz surgir os hábitos, costumes, princípios e valores. É um elemento importante para a democracia. O indivíduo tende a identificar-se ou não com os critérios de mobilização social que dão ensejo a prática ou reivindicação de um direito, da democracia, por exemplo.

O poder da identidade no mundo digital tem o potencial de fazer eleger representantes, separar pessoas, mas também tem o potencial de unir uma nação. O seu potencial também pode ser empregado no sentido contrário, quando por todos os motivos que já foi dito, pessoas optam por se posicionar de forma antidemocrática conforme os tempos atuais têm demonstrado, pois ela atua como engrenagem para mobilização das massas.

---

<sup>53</sup> Constituição Federal de 1988 (CRFB). Art. 1º, parágrafo único. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm). Acesso em: 14/12/2022

A força do mundo digital se expressa no poder da identidade. Nesse sentido, ao se falar de inclusão digital, de direitos fundamentais, de cidadania, democracia, igualdade de oportunidades, liberdade de expressão, em estado democrático de direito, espaço público, opinião política, posicionamento ideológico, local de fala, não se podia deixar de tocar no elemento da identidade como vetor de mobilização e transformação social no contexto contemporâneo em que se vive. Esse trata-se de um elemento que constitui o elo que aproxima pessoas e humaniza relações em um ambiente frio e tipicamente regido por números, dados e algoritmos.

Encerra-se este capítulo falando sobre identidade, pois consiste em um elemento imprescindível para a motivação e o impulsionamento da fusão das duas dimensões sociais, a física e a virtual. Lugar que vai além de preceitos geográficos. Tem cunho político, onde as pessoas empregam suas ações e suas aspirações. Ademais, esse elemento foi importante no contexto sindêmico pois possibilitou chamar atenção das pessoas para que visualizassem e percebessem dentro de uma conjuntura social nova, as possibilidades de se vencer os desafios de uma crise, uma vez que, pessoas simplesmente são capazes de se identificar com a ação uma das outras, se inspiram e encorajam-se a adotar para si, ação e resultados, modelando e transformando coisas novas em hábitos e padrões sociais de um tempo, de uma geração.

As relações comerciais, o empreendedorismo, a disseminação de conhecimento dentro do mundo digital dependem desse elemento para que aconteçam. É em função do poder da identidade que os influenciadores digitais humanizam e publicizam através da sua presença e sua visibilidade, o valor de um produto, de um serviço, a qualidade de uma marca. É através desse mecanismo de conexão que a presença digital é firmada dentro do mundo virtual e ganha o potencial de ser vetor de transformação social na vida das pessoas.

A identidade é o que traduz a diferença entre uma pessoa e outra, entre uma empresa e outra, entre uma marca e outra, entre um produto e serviço e outro. As pessoas compram por identificação, comungam por identificação, interagem por identificação. Então, como disse Castells (2018), O poder da identidade é capaz de direcionar a geração de novos projetos, de grupos de resistência, de legitimação, de ideologias. Ela tem o poder de traduzir representatividade e conexão no mundo digital,

é o que faz funcionar, em um ambiente de números e programações, a participação humana.

No próximo capítulo será exemplificado a influência e o poder da identidade num contexto social de crise extrema. Através do resultado do relato de pessoas que vivenciaram os desafios dessa crise, em que foi necessário ter coragem, resiliência, esperança e determinação. As pessoas se inspiram umas nas outras porque se identificaram com elas, compram uma das outras porque se identificam com o seu propósito, com o seu produto e serviço. Se conectam. E por isso, refletir sobre a identidade é tão importante em um espaço em que se contextualiza relações humanas e a virtualidade, pois estabelece o porquê e, o para que deve haver conexões.

## 5 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O estudo possui natureza exploratória, conforme Pádua (2016), para a qual esta orientação busca esclarecer fenômenos ainda pouco conhecidos ou que, devido ao grau de complexidade e interligações, não estejam ainda muito claros.

A construção da pesquisa foi alicerçada predominantemente sob o método qualitativo. Segundo Pereira *et al.* (2018, p. 67) “este método é um caminho para se realizar alguma coisa e quando se tem o caminho, torna-se mais fácil realizar viagens sabendo onde se está, aonde se quer chegar e como fazê-lo”. Os métodos qualitativos são aqueles nos quais é importante a interpretação por parte do pesquisador com suas opiniões sobre o fenômeno em estudo. Neles a coleta de dados muitas vezes ocorre por meio de entrevistas com questões abertas.

A estratégia metodológica utilizada foi o estudo de caso, qual seja, “o processo sindêmico da Covid-19 e a reação social ao enfrentamento da crise com ajuda das ferramentas digitais”, método do qual segundo Yin (2015) e Pereira *et. al* (2018), trata como uma forma de estudo, uma descrição e análise, a mais detalhada possível, de fenômenos que apresentem alguma particularidade que os tornam especiais. Um caso para ser considerado como tal, deve ser um fenômeno que possui alguma característica especial ou diferencial que o tira do “lugar-comum”.

Como procedimento operacional construiu-se uma base teórica sobre a qual se ancora a pesquisa, a qual está retratada sinteticamente, no Quadro 16.

Quadro 16 - Síntese da Construção Conceitual do Trabalho

TEMA	AUTORES	ANO
Políticas Públicas	SECCHI; OLLAIK e MEDEIROS; BUCCI; FONTE; DIAS E MATOS; DIAS E SIMÕES;	2013;2011;2021; 2021;2012; 2013
Direitos Fundamentais	SARLET; SCHERTEL, JUNIOR e FONSECA; DONEDA; BARBOSA; MORAES; BITTAR; MIRANDA	2021;1988; 1986; 2021; 2021; 2021; 2014;2013
Processo Sindêmico	JUNIOR E SANTOS; PRADO, COSTA E SOUZA	2021; 2021
Inclusão e Exclusão digital	MARQUES; CABEDA; CABRAL; BONILLA E PRETTO, TEXEIRA E MARCON, VILAÇA E ARAÚJO.	2016; 2004; 2006; 2011; 2009, 2016
Presença Digital e Plataformas Digitais	LEVY, MARTINO, GABRIEL, STRUTZEL	2010;2017; 2020; 2015
Sociedade	DI FELICE, CASTTELS; BAUMAN; PINHEIRO	2020; 2021; 2001; 2021

Fonte: Adaptado pela autora (2022).

Uma segunda etapa esteve ancorada em pesquisa documental (bases legais) Quadro 17, na qual foram consultadas Legislações. Uma dimensão, na qual insere-se os preceitos da legislação nacional, normas constitucionais, infralegais, e internacionais que disciplinam questões correlatas aos direitos e garantias fundamentais, e se relacionam com os aspectos contemporâneos vividos e que se viverá durante e no pós-síndemia e inerentes ao mundo digital tais quais:

Quadro 17 - Síntese da Legislação utilizada no Trabalho

<b>LEGISLAÇÃO</b>	
<b>SIGLA</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
CFRB	Constituição Federal de 1988
MCI	Marco Civil da Internet Lei Nº 12.965 de 2014;
DUDH	Declaração Universal dos Direitos Humanos
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) Lei No 13.709 de 2018;
PEC35	Proposta de emenda à constituição nº 35, de 2020
PAE	Lei 13.982/2020 instituiu o Programa de Auxílio Emergencial (PAE);
GI	Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021. Dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital
PNED	Lei nº 14.533, de 11 de janeiro de 2023. Institui a Política Nacional de Educação Digital e altera as Leis nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996 (Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional)

Fonte: Adaptado pela autora (2022).

No Quadro 17, se procurou identificar as situações conexas ao objetivo deste trabalho, como a inclusão digital por meio da educação e integração de presenças digitais como vetores de transformação social, os quais dentro da conjuntura social contemporânea não estão contempladas pelas soluções provenientes dessas legislações, ou que ainda, mesmo previstas não tenham sido implementadas ao menos de forma ampla de modo a alcançar o pressuposto de equidade. Essa é uma abordagem imprescindível para identificar e apontar novos fatos sociais como fonte de direito materialmente, mas que não foram formalmente estabelecidos, bem como reclamar fatores sociais observados durante a pesquisa e que caracterizam a exclusão social digital.

Em uma terceira etapa foi criado pontos de contatos digitais, utilizando-se de plataformas como: Site: [www.direitoconexao.com.br](http://www.direitoconexao.com.br); Canal no Youtube: Direito e Conexão; Instagram: @direitoconexao. O uso de todos esses pontos de contatos digitais, foram pensados para fins de transferir para a comunidade de seguidores e usuários, informativos sobre assuntos correlatos ao tema da pesquisa.

Foi operacionalizado para servir como fonte de obtenção das respostas as perguntas da pesquisa através do relato dos usuários por meio de interação direta

através das *lives* com a participação de convidados, bem como, indireta por meio do uso de formulário semiestruturado e com preenchimento livre e espontâneo.

Assim, foi criado um formulário virtual e disponibilizado nos três pontos de contatos: no site, ao final dos artigos; nas *lives* e nos posts e stories do Instagram, no link, o convite para participação mediante o preenchimento espontâneo do formulário; no Youtube, a cada vídeo e conteúdo produzido também foi feito o convite e a disponibilização do link para preenchimento do formulário.

Após a coleta das respostas pelos formulários e das transcrições dos relatos nas *lives* do *youtube* e/ou Instagram, foi utilizada as metodologias de análise léxica e de conteúdo. Análise léxica segundo (FROMM, 2004, p. 2) “é o levantamento de palavras, conceituações e exemplos para a criação de um vocabulário”. Para Borges Neto (2009), consiste em um método de identificação das palavras, no qual se delimita e encontra entre essas palavras, presentes em um texto, sequências fonéticas recorrentes, com o objetivo de identificar entre as recorrências, se elas estão relacionadas a um componente de significado constante. “Unidades lexicais podem ser identificadas na comparação de sentenças que são muito semelhantes, mas não idênticas” (BORGES NETO, 2009, p. 3).<sup>54</sup> Essa análise foi realizada por meio de *software*. Neste trabalho foi utilizado o IRAMUTEQ (*Interface de R pour les Analyses Multidimensionnelles de Textes et de Questionnaires*)<sup>55</sup>.

A metodologia de Análise de Conteúdo seguiu o modelo tradicional de (BARDIN,1977, p. 42), que define como sendo um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando obter, por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das falas, indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos sobre às condições de produção/recepção (variáveis inferidas).

Assim, seguindo essa estrutura metodológica, operacionalmente a pesquisa se desenvolveu em três dimensões:

---

<sup>54</sup> Fonte: Análise Lexical. José Borges Neto (UFPR-CNPq). Disponível em: <https://docs.ufpr.br/~borges/atividades/HL223-2009-2/AnaliseLexical.pdf>Acesso em: 22 set. 22.

<sup>55</sup> Esse é um software gratuito e com fonte aberta, desenvolvido por Pierre Ratinaud (Lahlou, 2012; Ratinaud & Marchand, 2012) e licenciado por GNU GPL (v2), que permite fazer análises estatísticas sobre corpus textuais e sobre tabelas indivíduos/palavras. Ele ancora-se no software R ([www.r-project.org](http://www.r-project.org)) e na linguagem Python ([www.python.org](http://www.python.org)). Disponível em: <http://www.iramuteq.org/documentation/fichiers/tutoriel-en-portugais>Acesso em: 14 mai. 2023.

Uma dimensão de contextualização e mapeamento de dados e informações, por meio da revisão integrativa, visando coletar dados de fontes seguras na internet, que fornecesse informações importantes sobre o período da sindemia e as circunstâncias sociais que se originaram desse momento de crise.

Desdobrou-se a busca de dados e informações com foco nas seguintes linhas: notícias sobre a sindemia no Brasil; situação econômica do país; impactos sociais decorrentes da crise; formas de reações sociais de enfrentamento com uso de ferramentas digitais; nível de desenvolvimento do país no que tange a inclusão social digital com o uso da internet; circunstâncias sociais originadas ou intensificadas pela exclusão digital; os efeitos da aceleração digital na sociedade; legislações, políticas públicas, projetos e programas que foram criados ou que estão sendo elaborados com intuito de ajudar o país do sentido de solucionar os problemas levantados por esta pesquisa.

Uma segunda dimensão pela qual se buscou conhecer os impactos da pandemia na vida das pessoas e a dificuldade de inserção no mundo digital vivenciado por elas. Buscando observar dentro do próprio ambiente digital, através da participação das pessoas nas plataformas digitais, a predominância da participação da sociedade civil mediante a busca de alternativas para resolver os problemas inerentes as suas próprias vulnerabilidades pessoais e socioeconômicas sob os efeitos do contexto sindêmico da Covid-19.

A terceira dimensão foi a fase que comportou o tratamento e tabulação dos dados, tendo sido executada da seguinte forma: coletada as informações a partir dos formulários e a transcrição dos relatos contidos sob a forma de respostas abertas (entrevistas), em seguida preparou-se os dois pilares metodológicos: a análise de conteúdo e análise léxica, com suas respectivas caracterizações. As análises foram submetidas utilizando-se o software Iramuteq.

Na análise prévia, foi realizada uma leitura do material, em seguida selecionou-se os documentos a serem analisados, construiu-se dois corpos com base na exaustividade, representatividade, homogeneidade e pertinência, preparou-se o material produto do total de 20 relatos e 177 formulários como corpos de pesquisa. Dos 20 relatos, 17 foram utilizadas e três desintegradas do material pois não trouxeram respostas relevantes aos objetivos da pesquisa, somando as participações



entre formulários e entrevistas concluiu-se a preparação dos corpos com 194 participantes.

Em seguida foram construídas as operações de codificações considerando-se os recortes dos textos em unidades de registros, sendo quatro unidades de registros referente às entrevistas e quatro unidades referentes aos formulários, em seguida foi reduzido a 2 corpus. A definição das regras de contagem e a classificação e agregação das informações foram definidas em categorias temáticas, definindo-se assim, a codificação com a transformação por meio de recorte, agregação e enumeração, com base em regras precisas sobre as informações textuais, representativas das características do conteúdo.

Após o tratamento realizado pela mineração de dados no software Iramuteq, foram feitas inferências e interpretações consistente na captação do conteúdo dos corpos. O produto da análise e posteriormente utilizado nos resultados da pesquisa, foram “duas nuvens de palavras”, “duas análises de similitude” e “um dendograma”, outputs referente aos relatos das entrevistas, e de quatro questões abertas dos formulários, as demais questões do formulários resultou na análise quantitativa e foi tabulado em quadros, tabelas e figuras.

A análise da nuvem de palavra destaca as palavras mais repetidas e de relativa importância no contexto da análise, já a análise de similitude, baseada na teoria dos grafos, cujo resultado auxilia no estudo das relações entre objetos de modelos matemáticos. A partir da análise de similitude é possível inferir a estrutura de construção do texto e os temas de relativa à importância, a partir da concorrência entre as palavras, fornecendo grupos temáticos denominados de *clusters* que facilitam a inferência dos temas mais relevantes.

Assim, por último, foi apresentado o CHD, que significa classificação hierárquica descendente, esta é uma análise importante onde o software processa o texto de modo que possam ser identificadas classes de vocábulos que permitem inferir quais são as ideias principais do corpo textual, ela visa obter classes de segmentos de texto que apresentam vocabulários semelhantes entre si e vocabulários diferentes das outras classes, essa análise é baseada na proximidade léxica e na ideia que palavras usadas em contexto similar, estão associadas ao mesmo mundo léxico e são parte de mundos mentais específicos ou sistemas de representação.

Considere-se que o contexto ao qual este trabalho se debruça é de uma sociedade em que o seu próprio corpo social, as pessoas, criaram com ajuda das ferramentas digitais, possibilidades viáveis e acessíveis de produzir bens e serviços como produção e venda de produtos artesanais, prestação de serviços via Delivery, domicílios, e-commerce, empreendedorismo em geral, ou seja, aprenderam um ofício e desenvolveram através de atividades e trabalhos autônomos exequíveis e adequados as suas realidade e condições, formas de implementar ideias capazes de realizar mudanças no seu histórico de vida, por meio da utilização de ferramentas digitais de forma simples, como as mídias sociais, visando o alcance da autonomia, bem-estar e a sua própria sobrevivência.

Definiu-se como recorte a captação dos relatos e o campo de pesquisa foi direcionado para os usuários e visitantes das plataformas digitais que serviram de pontos de contatos no mundo digital. O marco temporal definido para contextualização da pesquisa está definido entre os anos de 2020 ao final de 2022. A aplicação considera a decretação da pandemia, no dia 11 de março de 2020, pela OMS, até o mês de dezembro de 2022.

Mediante o exposto, justifica-se esta pesquisa pela necessidade de se analisar dentro do contexto social atual, principalmente depois de ter presenciado a nível global a utilidade da inserção e participação das pessoas no mundo digital no momento da crise sindêmica da Covid-19, a importância da inclusão social digital no contexto da sociedade contemporânea em que as pessoas seguem se conectando, vivendo, socializando-se e relacionando-se por meio das plataformas e redes sociais, evoluindo a sua participação on-line do simples entretenimento para a prática de resoluções de situações do seu cotidiano no ambiente virtual com ajuda das ferramentas tecnológicas.

A importância se tornou ainda mais evidente, quando se analisa esse contexto da sindemia, ocasião em que as pessoas em meio a uma crise e diante de todo tipo de vulnerabilidade, puderam através das inovações tecnológicas que lhes permitiu estabelecer uma presença no mundo digital, reinventar-se ao ponto de fornecer para si e seus entes queridos meios de sobrevivência, dos quais não puderam dispor o estado. Vulnerabilidades a exemplo da econômica, que para aqueles que tiveram a oportunidade de dividir esse espaço de visibilidade, usaram para criação de formas de geração de renda.

Diante desse cenário se torna tão importante abordar o problema da exclusão social digital, uma vez que a exclusão acentua desigualdades sociais, vitimiza e pretere parte da população mais vulnerável, ao ferir direitos fundamentais como o da igualdade, liberdade e segurança que lhes ameaçam a salvaguarda e garantia a dignidade da pessoa humana, ao cercear oportunidade de participação, desenvolvimento e transformação social proveniente desse acesso ao mundo digital.

## **6 RELATOS E NARRATIVAS DE INCLUSÃO E EXCLUSÃO DIGITAL PARA DEMANDAS SOCIAIS EM TEMPOS DE SINDEMIA**

Neste tópico estarão contidos os dados e relatos constituídos e amparado pela metodologia deste trabalho e buscam, a partir da questão de pesquisa e dos objetivos, compreender as consequências de um processo sindêmico que impeliu a humanidade a conviver e se integrar pelos meios digitais (virtuais), em decorrência da regra de isolamento social proveniente do protocolo de contenção do coronavírus (COVID-19), doença infecciosa causada pelo vírus SARS-CoV-2, esse isolamento social desencadeou no corpo social a desconexão física e a (re)conexão digital.

Este capítulo traz os resultado da pesquisa com embasamento no referencial teórico e nos relatos e repostas contidos em dois corpus (Corpus 1; Corpus 2), compostos por informações levantadas por 20 (vinte) relatos e 177 (cento e setenta e sete) formulários espontaneamente preenchidos, constituindo a participação de 197 pessoas. Dos 20 vinte relatos, 3 foram desativadas do corpus de tratamento, pois as respostas não responderam a questão e os objetivos da pesquisa.

O Corpus 1, reuniu o relato de mulheres que integram a base de 9.583 seguidores, perfil @direitoeconexao na rede social do Instagram. O Corpus 2, reuniu as respostas de integrantes da mesma rede social, que interagiram com o perfil durante o período da coleta de dados (ano de 2022).

As entrevistas foram direcionadas para mulheres, pois o gênero feminino se destaca em diferentes vieses que compõe o contexto da pesquisa. As mulheres foram enquadradas dentro das análises estatísticas como parte da população mais afetada pela desigualdade social causada pela exclusão digital, pela desigualdade causada pela discriminação social que feri direitos fundamentais como o da igualdade, e foi retratada também como protagonistas das formas de ressignificações diante dos desafios trazidos pela pandemia e depois pelo contexto sindêmico. Buscou-se com as entrevistas, levantar informações em relatos que enriquecem esta pesquisa com a experiência concreta de quem vivenciou desafios e ressignificou o contexto sindêmico.

Os formulários foram disponibilizados sem critérios de distinção de gênero, para fins de contemplar a diversidade de pontos de vistas dentro de contextos sociais diversos. As respostas contidas nos relatos e dos formulários (22 perguntas entre as quais, 4 são abertas), foram tratadas por análise lexical e análise de conteúdo,

processados pelo *Software Iramuteq*. O *input* do Corpus 1, é composto por 4 categorias de perguntas codificadas das seguinte forma: (DCS\_1; RDS\_2; IPD\_3; IID\_4). O *Input* do Corpus 2, é composto também por quatro categorias de perguntas abertas do formulário seguindo a codificação (IRSS\_5; NHR\_6; DNMD\_7; GAED\_8). Quadro 18.

Quadro 18 - Codificação e categorização de Corpus da pesquisa

Corpus	Código	Categoria e pergunta
1	DCS_1	Sobre os desafios do contexto sindêmico
	RDS_2	Sobre as formas de ressignificação dos desafios no contexto sindêmico
	IPD_3	Sobre a importância da presença digital
	IID_4	Sobre a importância da inclusão social digital
2	IRSS_5	Sobre a importância das redes sociais durante o contexto sindêmico
	NHR_6	Sobre novos hábitos após o uso das redes sociais
	DNMD_7	Sobre as dificuldades encontradas nos negócios dentro do mundo digital
	GAED_8	Se gostariam de aprender a usar as ferramentas e empreender do digital

Fonte: Sistematizado pela autora (2022).

Os relatos (narrativas) das entrevistas foram segmentados por categorias das perguntas e codificação das respostas, nas quais (M = mulher; nº = idade, sigla = Estado. “M36-SSA/BA”). O critério de codificar a idade e o local, servem para expressar a diversidade dos relatos, levando em conta com a idade, a experiência, bagagem, maturidade de vivência e o ponto de vista dessas mulheres a partir do seu contexto pessoal, ao passo que a codificação do Estado, visa expressar a diversidade dos relatos levando em consideração a experiência do contexto social da região em que vivem.

## 6.1 A PRESENÇA DIGITAL COMO VETOR DE POTENCIALIZAÇÃO SOCIOECONÔMICA E RESSIGNIFICAÇÃO DA SUSTENTABILIDADE EM MEIO À CRISE

O primeiro *output* a ser analisado do Corpus 1, é a nuvem de palavras Figura 11. A nuvem de palavras destaca os termos, ‘gente’, ‘não’, ‘pandemia’, ‘falar’, “pessoa”.



primeira pessoa do plural (nós)<sup>56</sup>, ao passo que a palavra ‘pessoa’, apesar de ser usada como sinônimo de “gente”, permaneceu, pois traz dentro do contexto analisado, a inferência da “individualidade”<sup>57</sup> do ser, a pessoa, o outro, ou as pessoas, os outros.

Quando se diz “a gente”, insere-se no contexto do discurso, quando se diz “a pessoa; as pessoas”, está se referido ao outro. Ambas as perspectivas são importantes no campo de observação deste estudo, pois o termo “a gente” traduz a experiência que se viveu, ao passo que o termo “as pessoas”, traduz o que se observou sobre os outros, Figura 13.

O termo ‘falar’, junto com o termo ‘pandemia’ somam-se em dar sentido ao conjunto de verbetes destacados que revelam um dos desafios e problemas mais importantes enfrentados durante a crise da Covid-19. Conforme se levantou neste trabalho como questão da pesquisa. Infere-se desse conjunto de termos, que a crise sanitária trouxe para a sociedade problemas importantes, como os desafios das ‘pessoas’ em ‘não’ poderem ou terem dificuldade em ‘falar’ durante ‘pandemia’. Situação em que a liberdade de expressão como um direito fundamental, foi limitado no mundo físico, mas viabilizado no mundo digital.

Não obstante, o desafio do “não falar”, não se restringe ao contexto do risco de contágio em detrimento da necessidade de comunicação presencial, ele se estende e alcança outros elementos importantes que compõe a questão e objetivos da pesquisa, quais sejam: os desafios que as pessoas enfrentaram para acessar e integrar-se ao ambiente digital, para fins de adaptar-se e resolver os problemas principais decorrentes da crise sindêmica da Covid-19; a importância da presença digital como vetor de transformação; a importância da inclusão social digital e a caracterização da exclusão digital; e a inclusão social digital como um direito fundamental.

As ‘pessoas’ enfrentaram o desafio e privação do “não falar” presencialmente por causa do problema do risco de contágio e as regras do isolamento social, o desafio do “não falar” por ter dificuldade de adaptação as ferramentas do mundo digital e, o “não falar” por estar a margem da sociedade, excluídos digitalmente. Os recortes dos relatos a seguir demonstram o sentido dessa inferência:

Em 2020, eu trabalhei só on-line. E na hora que eu estava me acostumando, parou tudo. Mas eu tive esse momento de me conhecer, de me entender, de

---

<sup>56</sup> Disponível em: <https://www.dicionarioinformal.com.br/gente/> Acesso em: 04 jan. 2023.

<sup>57</sup> Disponível em: <https://www.dicionarioinformal.com.br/pessoa/> Acesso em: 04 jan. 2023.

entrar na casa das pessoas, falar. Nossa, gente! É muito sério isso também, né? Então a gente tem que também ter um preparo. Algumas pessoas têm maior facilidade do mundo digital. (M41-CLP/SP; Dados da pesquisa, 2022).

Para mim é muito difícil estar aqui falando. Foi na Pandemia que eu fiz a minha primeira live. Fui convidada por uma amiga, para poder falar, e para poder falar eu ficava tremendo. Para poder falar de coisas que para mim é muito fácil, que é do meu dia a dia, que é do meu trabalho, eu sentia mais dificuldade de falar aqui numa câmera do que chegar numa turma. Como eu dou aula, chegar numa turma, que é a primeira vez que eu conheço e falar para eles, [...] eu consigo falar melhor do que aqui diante das câmeras. Eu tenho essa dificuldade de falar de mim diante das câmeras, por mais que milhares de pessoas possam me ver, mas eu estou olhando para mim e tendo que falar para mim. E nisso eu tenho uma dificuldade muito grande. (M44-DD/BA; Dados da pesquisa, 2022).

O primeiro recorte é de uma pessoa, que relatou a dificuldade no sentido de conseguir se expressar diante de uma câmera, mas que ressignificou esse desafio se autoconhecendo e entendendo suas preocupações acerca do seu papel e responsabilidade para com as outras pessoas, com determinação aos poucos foi evoluindo, pois precisou trabalhar on-line, porém quando já estava se acostumando a nova realidade precisou parar para tratar um câncer do qual foi diagnosticado em meio a pandemia no início do ano de 2021.

O segundo recorte, traz a versão de uma pessoa que sente a ausência da conexão humana para se comunicar, para ela é um desafio emitir uma mensagem sem obter o retorno imediato desta interação. Ambas as situações retratam contextos diferentes, que requerem atuações diferentes e resultam em respostas diferentes, embora tenham em comum o mesmo motivo, não poder exercer suas atividades laborais presencialmente. Em ambos os casos foi preciso vencer o desafio do “não falar”, por dificuldade na adaptação ao uso das ferramentas digitais no processo de implementação da sua presença digital em prol do seu trabalho e subsistência.

O terceiro recorte exposto a seguir, traz no relato, a questão do desafio no que tange ao acesso e a integração ao ambiente digital, revelado através do impacto sentido no problema do “não falar”, sob a perspectiva das características que constituem a exclusão digital. Este relato retrata a força da exclusão, aquela que se dá também de dentro para fora do ambiente digital. Através desta fala, é possível inferir-se a respeito da sensação de privação a qual são acometidas aquelas pessoas que por circunstâncias alheias a sua vontade permanecem excluídas digitalmente da sociedade.



A sensação de ter! É. Olhos e ser impedida de ver, ter voz e ser impedida de falar. Né? É como! É como assim. Ninguém tivesse me enxergando. Eu estava ali, mas ninguém estava me vendo. Ninguém está ouvindo a minha voz. Por exemplo, eu poderia estar agora aqui com a internet, não está conversando com ninguém na internet, tá? Com o celular desligado. Mas eu sabia que eu tinha o direito ali. Garantido de falar. (M40-SSA/BA; DADOS DA PESQUISA, 2022).

Esse relato é de alguém que precisava se comunicar, mas foi impossibilitada pois ficou sem acesso no momento da sua reunião devido ao seu pacote de dados de internet ter sido interrompido, colocando-a a margem, em um lugar em que ‘não’ era possível ‘falar’. Lugar de fala neutralizado. Situação em que a fez sentir-se tendo o seu Direito Fundamental de se expressar, participar, de igualdade ao ser vista e ouvida, cerceado.

A nuvem de palavras trouxe ainda no seu núcleo, em destaque, além dos termos supracitados, os seguintes verbetes: trabalho, digital, vida, aprender, conseguir, coisa, ficar, também, forma, então, como, achar, vez, casa, social, sair, momento, difícil, pessoal, época, preciso, situação, saúde, vida, contexto, lidar, dentro, buscar, mundo, oportunidade, rede, social, viver, até, família, relação, difícil, contato, problema, financeiro, público, medo, perder, trabalhar, casas, ferramentas, comunicar, jeito, sobreviver, forma, etc.

Desses verbetes contidos nesse *output*, presentes na Figura 12, é possível inferir a seguinte informação acerca do contexto social e dos desafios que as pessoas enfrentaram decorrente da crise sanitária da Covid-19:

**Pandemia. Momento difícil**, quando **não** se podia **falar** e manter um **contato pessoal** e físico, **não** se **conseguia trabalhar**, **época** em que foi **preciso ficar** em **casa**, evitar a **rua**, uma **vez** que ir ao **trabalho**, **conversar** e se **relacionar** em **público** e até em **meio** a **família**, representaria **ali** um risco a **saúde**. **Então**, por entender o **contexto social** e por medo de **perder** a **vida**, as **pessoas** aprenderam a **lidar** com a **situação** de uma **forma** que entenderam ser melhor **buscar possibilidades** de encontrar alguma **coisa** que pudesse fazer, em que pudesse **trabalhar**, para minimizar o **problema** da **dificuldade financeira** e da **necessidade** de **comunicação**, achando essa **oportunidade** na **internet**, através de **ferramentas** do **mundo digital** e das **redes sociais**. Fonte: CORPUS 1. DADOS DA PESQUISA. (2022).

Uma compreensão mais ampla, é possível através do segundo *output* derivado do Corpus 1, por meio da Análise de Similitudes Figura 13. Essa versão possibilita a inferência das informações com base na estrutura de construção do corpus textual, revelando temas relativamente importantes fundamentados na concorrência entre as



revela as importantes conexões do léxico, através do agrupamentos (*clusters*) e da presença expressiva de certos termos dentro de cada segmento.

Desse modo, revelou-se vários segmentos léxicos conexos aos termos: não, coisa, trabalhar, falar trabalhar, pandemia, digital, pessoa, começar, social, aprender, inclusão, casa, forma, oportunidade. Dessa análise de similitude é possível responder a questões e objetivos da pesquisa por meio de informações obtidas da inferência dos verbetes extraídos dos relatos e dos segmentos que se conectam entre as redes representadas por linhas que ligam um clusters a outro, conforme se ver no *clusters* 14.

Por exemplo. Infere-se do *clusters* 13, Figura 13.

que as **peessoas** tomaram **consciência** de que era **necessário desenvolver** algo que pudesse ser **consumido** por outras **peessoas**, para atender as **demandas** no enfrentamento da **Covid-19**, para isso tiveram que se dispor a se **amar**, **educar**, mudar **comportamentos**, procurar se **informar** e **pensar** formas de **desenvolver projetos**. Foi preciso aprender a se **programar**, a se **conectar** e entender o poder da **influência** de estar em **contato** com outras **peessoas**, a importância do **grupo**, da **comunicação** e, assim muitas **peessoas** conseguiram se **ressignificar** os desafios e hoje **compartilham** suas histórias. (FIGURA 20; DADOS DA PESQUISA, 2022).

Depreende-se desse clusters, formas de ressignificação, superação e enfrentamento da crise sindêmica, corroborando com as respostas ao objetivo geral da pesquisa. Veja-se, pois, a presença dos sentidos lexicais no teor dos relatos abaixo.

Comecei a criar conteúdo aqui, agora na pandemia. Eu já tinha o meu perfil. Né? Porém, eu não usava nesse sentido, eu usava para a comunicação mesmo para família. Só que eu sempre amei. Eu sempre amei me comunicar e estar relacionada com as pessoas, em contato com as pessoas, sempre me encantou, eu acho que é uma coisa linda. E quem sabe aproveitar, não é? O melhor de cada um, vive muito bem. E eu acho que esse relacionamento é só para agregar, se você pode agregar na vida do outro então faz sentido. E aí, eu comecei a divulgar algumas coisinhas, fui colocando nos estores, fui criando um relacionamento e hoje estou aqui. Já trabalhei com algumas marcas, mas a influência não tem nada a ver com marcas ou parcerias, ou recebidos, os famosos recebidos! Ser influenciador digital é você influenciar vidas de forma positiva, é você pode agregar na vida do outro de forma positiva, agregar conhecimento. Então, é uma coisa que me encanta muito, não é! Esse relacionamento com as pessoas. (M30-SSA/BA; DADOS DA PESQUISA, 2022).

Eu vou te falar aqui assim, tem uma [...] antes, e uma [...] depois da pandemia. Eu não vou dizer que foi bom, porque aí eu estaria né? Romantizando uma situação que foi complicada para todo mundo. Mas que me auxiliou muito em termos de desenvolvimento como pessoa, desenvolvimento pessoal em

muitas áreas. Inclusive, eu posso dizer que é obvio, né! Que foram dois anos praticamente. Que sinto que a até ganhei um certo grau de maturidade, não que eu seja o cúmulo da maturidade, ainda tenho muito a amadurecer, mas a pandemia, essa situação, o confinamento, me levou a repensar muita coisa, me ajudou nesse sentido. Também a questão das perdas que infelizmente, não diretamente, mas eu pude presenciar muitas perdas, então isso também muda muito a gente, ajuda a gente a pensar assim! A formular outros pensamentos, a pensar de outra forma. Então como pessoa, como ser humano [...], teve um impacto muito grande. (M24-SG/RJ; DADOS DA PESQUISA, 2022).

Agradeço muito por estar com saúde, né? Porque quando a gente consegue. Qualquer coisa, né? Não tem obstáculo na vida da gente que a gente não vença estando com saúde, né? Física, saúde emocional, por quê. É isso que importa hoje. Foi exatamente no dia 10 dezembro de 2020, dia em que decide mudar a minha vida, em meio a uma pandemia senti no meu coração, que não dava mais para esperar. [...] O título do capítulo, é: Não tenha medo da sua linha de chegada, você dá conta! Quando eu escrevi esse capítulo, eu já estava imaginando os meus 50 anos. Eu me emociono, porque quando eu leio a história. Eu percebo o quanto das construções que foram feitas, não é? Então eu uso muita corrida, eu uso aqui, algumas partes do capítulo, onde eu falo. Como são os passos desse GPS da vida. a gente pode ver com quem a gente podia contar. Essa pandemia também, ela veio trazer muita clareza para mim, para muitas coisas. Caíram tantas fichas nesta pandemia, é tão bom quando a gente começa a tomar consciência disso. (M50-OS/RS; DADOS DA PESQUISA, 2022).

Dos *clusters* 1, 2 e 5, Figura 13, é possível compreender que algumas das carências mais importantes existentes no contexto de mundo das pessoas impactadas pela pandemia e depois pela crise sindêmica, e que comprometem a fruição de seus direitos fundamentais, de acordo com o resultado dos relatos e do referencial teórico desta pesquisa, se encontram entre questões relacionadas ao desenvolvimento pessoal e socioeconômico. Nesse diapasão, é possível deduzir dos léxicos tais carências.

A **falta, negação**, privação, limitação de acesso a **informações** que **possibilitasse** as **pessoas** adquirirem seus **trabalhos** e prover os recursos para suprir as suas **necessidades** e corresponder as suas **responsabilidades** em **casa**, gerou carências na sociedade. O desafio de encontrar algo que lhes **possibilite** uma **forma** de **obter renda**, ganhar o seu **dinheiro**, manter sua **família** retrata a carência financeira. No **contexto** da **pandemia**, **oportunidades** surgiram com o **empreendedorismo**, **mais** para isso, foi **preciso** que as **pessoas** tivessem **acesso** à **informação** e a **comunicação** que lhes permitissem conhecer, **adquirir** ou **criar mecanismo** para que fosse viabilizado a resolução dos **problemas financeiros** e o provimento do seu **desenvolvimento pessoal**. (*CLUSTERS* 1,2 E 3 DA FIGURA 20. DADOS DA PESQUISA, 2022).

Essa carência de segurança socioeconômica trazida pela incerteza sobre a manutenção da vida e da subsistência, corresponde a uma ameaça aos preceitos da dignidade da pessoa, pois essas circunstâncias relacionadas ao desenvolvimento da

pessoa e sua subsistência recai sobre a efetividade ou inefetividade de seus direitos fundamentais, indo de encontro a preceitos constitucionais, que materialmente analisados, representam grandes impactos na vida das pessoas. Senão, veja-se,

[...] estava na época da pandemia, eu estava trabalhando com os bolos e estava trabalhando também para uma outra pessoa em Salvador. E aí, quanto veio, eu falei assim! Gente, como é que eu vou fazer para ficar saindo e pegando o ônibus todo dia com esse vírus que está aí e a gente nem sabe como é, nem sabe como é que pega, nem sabe como é que cura? E Mainha desse jeito? Meu pai o quê que eu vou fazer agora? E aí foi aquela coisa muito tensa. Eu, minha irmã, [...], aqui a gente ficava muito tenso porque não tinha jeito, tinha que sair, tinha que trabalhar, agradecendo a Deus ainda por ter o trabalho, porque foi muito desemprego que teve. E aí? Aí era aquela coisa muito tensa, a gente chegava, a gente não sabia se ficava perto um do outro se não ficava, vai direto para o banheiro tomar banho, tirar isso, tomar aquilo, aquela coisa que foi tensa. Eu acredito que para muitas pessoas, para a maioria das pessoas. No pessoal também. E ainda esse pessoal também afetava a minha vida de trabalho, de empreender, afetava muito também. Por quê tinha essa coisa. Está saindo, voltando [...]. (M26-SF/BA; DADOS DA PESQUISA, 2022).

Muitas pessoas perderam familiares e eu também. E a gente teve que lidar com isso. Não é! Assim mais isolado. A questão também do trabalho, muitas pessoas perderam seus trabalhos, outras questões financeiras. Meu marido também. É! Acabou mudando de emprego, a empresa acabou mudando também, então houve, várias coisas assim que impactaram não é! A questão da pandemia. Ela, ela trouxe bastante dificuldades, assim, eu acho que todo mundo teve esse impacto social, não é? Eu tive um bebê também, que nasceu bem na pandemia. Então, o que foi, né? O bebê de pandemia também. Então, é, houve grandes mudanças na pandemia assim, não é? (M38-BL/SC; DADOS DA PESQUISA, 2022).

A dificuldade maior assim para a gente foi financeira, não foi estar isolado, não foi ter ficado trancado em casa, porque assim, a gente se ama, né? A gente ama estar junto, né. Eu meu marido meus filhos, a gente sempre gostou dessa história de estar junto. É obvio que teve aquela dificuldade de você nunca poder sair para fazer nada. Mas o mais difícil para a gente foi a questão financeira. Como nós somos autônomos, os nossos rendimentos caíram 90% de uma semana para outra. E a gente tem um custo financeiro muito alto todos os meses, por conta do meu filho, da medicação que ele precisa consumir. Então isso foi desesperador para a gente, então essa foi a parte mais difícil que é que eu posso dizer que a gente teve. O restante é, na verdade tudo a gente colocou nas mãos de Deus, para que ele pudesse nos orientar, nos direcionar. Mas gente, assim, nessa pandemia o nosso medo maior, de verdade era o nosso filho ficar sem a medicação dele. Porque sem essa medicação ele não sobrevive. Ele pode ter uma crise compulsiva muito forte que pode levá-lo a óbito. Então você fica ali, né! O que que eu faço? Eu me preocupo com a Covid-19 ou com a medicação do meu filho? (M50-SP/SP).

Para falar sobre características da exclusão social digital e revelar problemas pandêmicos e sindêmicos intensificados por essa modalidade de exclusão, a partir da perspectivas dos relatos, será preciso observar a amplitude do gráfico de similitude, Figura 13, e direcionar em seguida o olhar para o adverbio “não”, que se encontra em

destaque no centro da figura e em conexão com os *clusters* 1, 2, 4, 6, 7, 8, 9, 11, 12, 13, 15, 16, 18, em seguida deverá seguir o olhar na trilha da rede que liga o clusters 1 ao 10. Percebe-se que o 10 está fora da conexão do conjunto dos *clusters* supracitado.

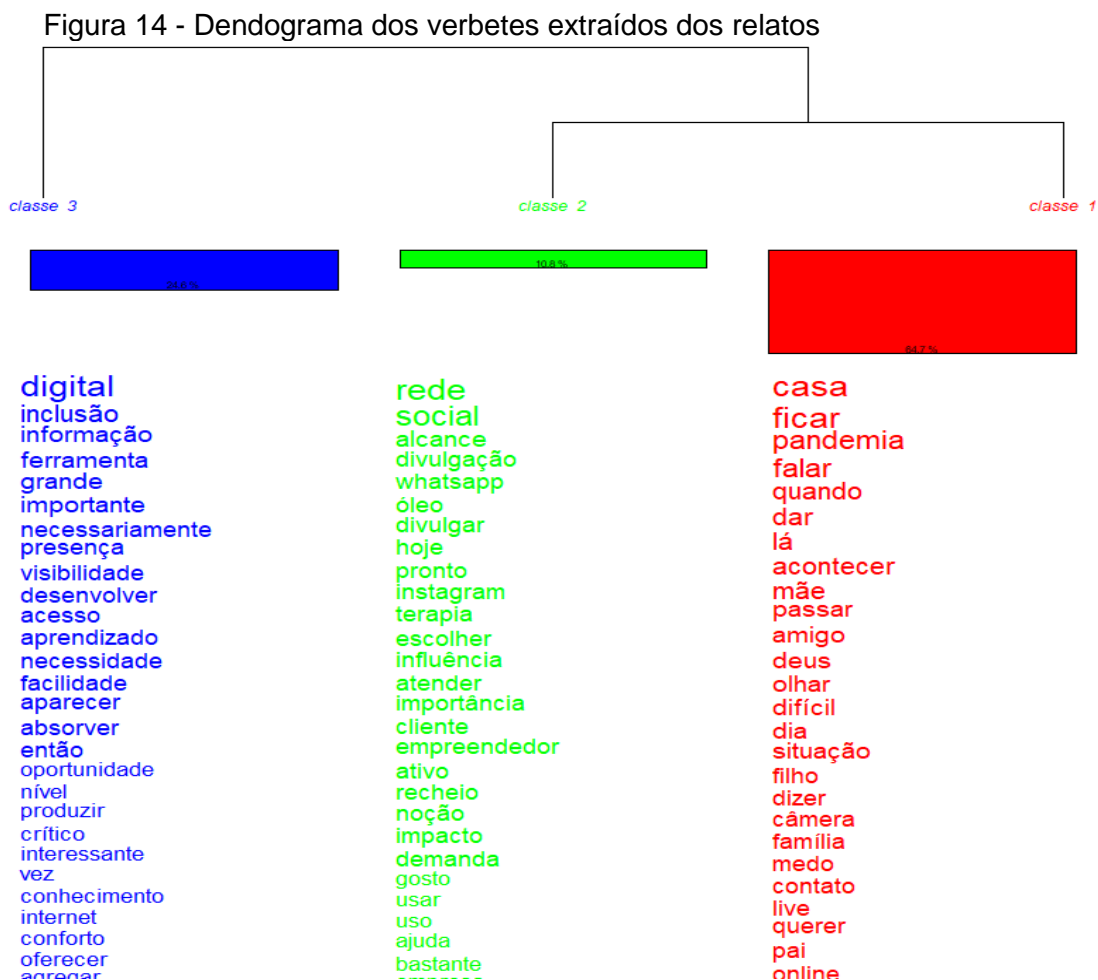
É possível por analogia, compreender que, o *clusters* 10, traz os termos que caracterizam uma situação de Inclusão Digital, ao passo que o *clusters* 1 que centraliza a conexão com os demais, traz o adverbio “não”, de modo de negação. Então extrai-se dessa análise, a inferência de que todos os termos que se conectam ao *clusters* 1, estão numa condição de negação, de privação, quando dentro do contexto pandêmico, mas extracorpóreamente ligado por uma rede (uma linha) a uma condição de inclusão contida no *clusters* 10. Desse modo, a similitude permiti deduzir que a exclusão social digital nesta perspectiva, pode ser caracterizada pela negação de grande parte dos termos que estão dentro do corpus maior. Confira-se, o sentido da Inclusão social digital pode ser deduzido do (*clusters* 10, Figura 13) tendo como base essencial a ideia de que, a ‘**presença**’ ‘**digital**’ proporcionada pela ‘**inclusão**’ da ‘**pessoa**’ no ‘**mundo**’ virtual, viabiliza o alcance a um espaço de diversidades de ‘**oportunidades**’ que podem impulsionar o ‘**desenvolvimento**’ ‘**pessoal**’ e ‘**profissional**’ através de um ‘**celular**’ e do acesso à internet e à ‘**educação**’ para cidadania ‘**digital**’.

A exclusão digital seria então, o resultado da negação as ferramentas e meios que viabilizam esta inclusão, a qual se infere do *clusters* 10, desse modo, a essência das características dessa exclusão estão presentes na análise das interceccionalidades reveladas na composição de algumas conexões entre termos do *clusters* 1.

Caracteriza a exclusão **digital**, a **situação** em que **não** se pode estar **presente** em um ambiente onde se deveria poder **falar, ouvir, ver, conversar, interagir, se relacionar, se informar, estudar, aprender, criar, empreender, trabalhar, se conectar, desenvolver-se e reinventar-se** como muita **gente** faz e fez diante de uma **realidade difícil e crítica** como a que se **viveu** na **pandemia da Covid-19**, é ser impedido de **conhecer** os **benefícios** das **facilidades** proporcionados pelo **uso** das **ferramentas e tecnologias** dispostas no **espaço** de **aprendizagem, criação** e integração e **transformação social** do **mundo on-line**, viabilizados por meio do **acesso** à **internet** e da disposição de uma estrutura **educacional** para cidadania **digital**. (**CLUSTERS** 1, 2, 4, 6, 7, 8, 9, 11, 12, 13, 15, 16, 18 DA FIGURA 20. DADOS DA PESQUISA, 2022).

A seguir será demonstrado através de um dendrograma, categorias extraída do Corpus, que elucidará a relação que permite compreender em que medida elas estão

relacionadas e o léxico que as integram, proporcionando a partir de tal análise visualizar aspectos relevantes e que atendem objetivos específicos da pesquisa, tais quais, apresentar os problemas pandêmicos e sindêmicos causados pela Covid-19 para a sociedade, bem como analisar os instrumentos de inovação que serviram como vetor de transformação na sociedade em meio a sindemia.



Fonte: Corpus 1. Dados da pesquisa (2022).

O dendograma trouxe três categorias, Figura 14, entre as quais as classes de palavras 1 e 2 que estão mais próximas, o que significa que os termos tem uma correlação mais forte no corpus do texto, ambas as categorias somam um percentual alto de incidência no Corpus de análise, o que não significa que aparecerem mais no texto, mas que estavam segmentadas com maior proximidade e por isso se conectam e se relacionam, ao passo que a classe 3, está mais distante, porém incorpora as duas primeiras classes, o que significa dizer que as duas primeiras classes carrega uma

relação mais forte e o produto desta conexão está sendo incorporado a um contexto mais amplo.

A leitura do Dendograma traz uma classificação hierárquica descendente, que apresenta as palavras que por proximidade estão associadas a um mesmo conjunto léxico. É o que se nota, ao verificar as palavras que aparecem em destaque na classe 1 (casa, ficar, pandemia, difícil, família medo, contato), essa classe de palavras traduz bem a essência dos desafios mais importantes, causados pelos problemas da crise da Covid-19, expressam o medo de que as famílias passaram de se contagiar com o vírus e que as levou a ficar em suas casas, constituindo dias difíceis para pai, mãe e filhos.

Entrou a pandemia. E com a pandemia, o que foi que aconteceu? Nossa! Com a pandemia eu entrei em total parafuso. Total! Eu fiquei 2 meses sem ver a cara de ninguém, sem abrir a porta da sala da minha casa, sem pôr o lixo na rua. Porque eu tinha medo, por quê. De novo, eu tinha 2 filhas, né? Eu tenho 2 filhas e o meu maior medo era, se eu pegar essa doença que a gente não sabe o que que é, eu vou morrer e quem vai cuidar das minhas filhas, porque elas já não têm pai! Ai, quem vai cuidar das crianças? Então eu entrei numa neurose assim, absurda! Isso foi algo que foi ruim. (M43-VZ/SP. DADOS DA PESQUISA, 2022).

A segunda coluna, traz a classe 2, cuja aproximação maior é com a coluna e classe 1. E dentro da interação entre elas, é possível enxergar na classe 2, palavras que nomeiam instrumentos de inovações que funcionaram como vetor de transformação para mitigar os problemas revelados pela classe 1.

Nesse caso configuram tais instrumentos de inovação para o contexto sindêmico as (Redes sociais, WhatsApp, Instagram), ferramentas de mídias digitais que permitiram que as pessoas ficassem em casa e mesmo estando distante de suas famílias pudessem diminuir o impacto dessas distâncias através de uma ferramenta de comunicação por meio de plataformas digitais, que são as redes sociais e os aplicativos de mensagens. Nessa proximidade de sentidos se percebe as interseções entre as classes 1 e 2.

Já a terceira coluna, traz a classe 3, mais distante das duas primeiras, porém ampla, ao ponto de incorporar as outras duas categorias. A terceira classe de palavras expressa sentido e coerência nos segmentos do corpus textual. Essa análise hierárquica descendente (CHD), denota as palavras que podem ser lidas como a opção de ferramentas de inovação presentes na classe 2 que estão relacionadas a soluções para problemas apontados pela classe 1, comportando elementos essenciais estruturais da Inclusão social digital, revelando a sua importância dentro



do contexto geral de análise dos problemas trazidos pelo contexto sindêmico e as alternativas de mitigações de alguns desses problemas através das inovações e ferramentas tecnológicas.

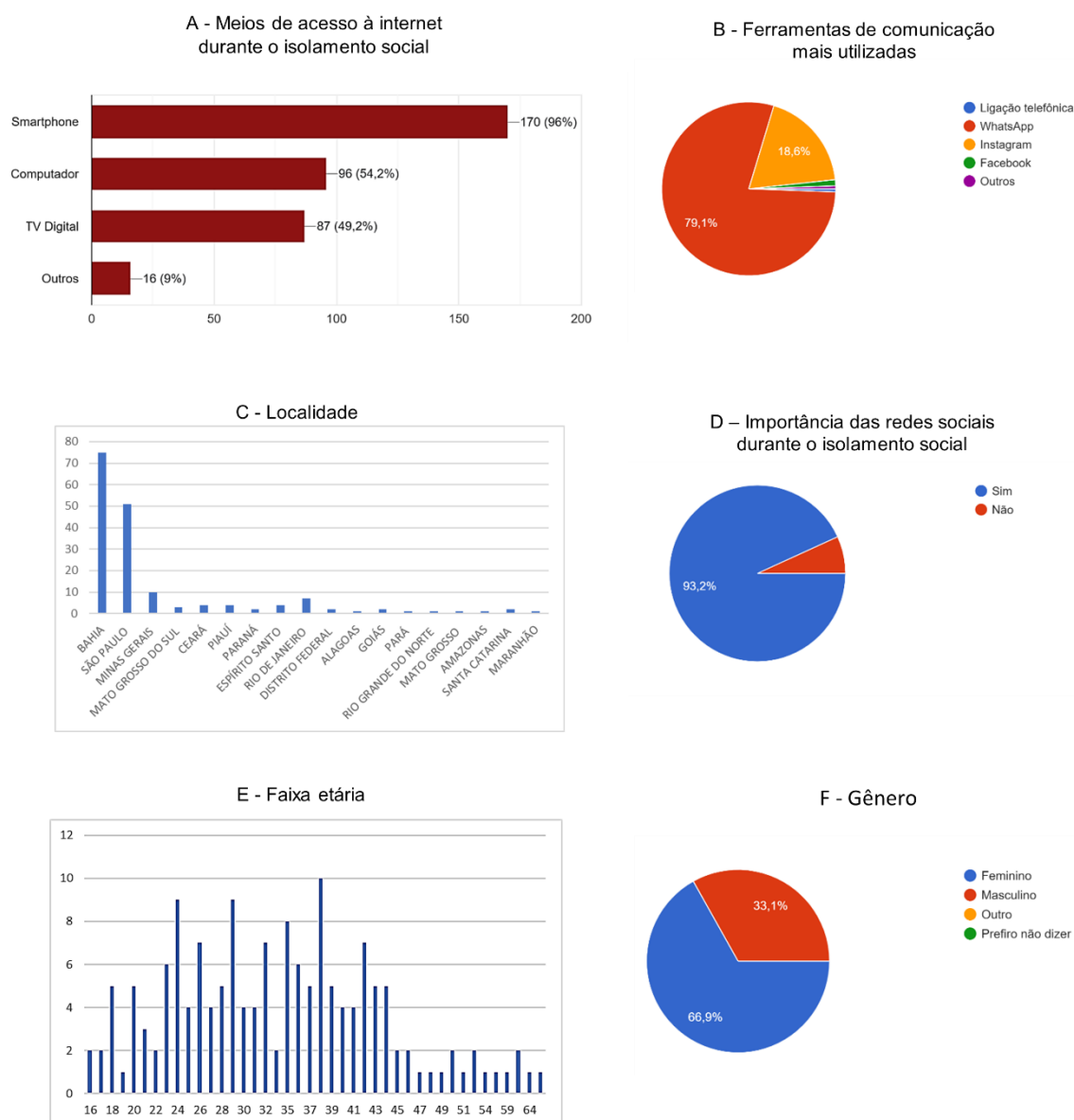
A **pandemia** obrigou, condicionou as pessoas a **ficar** em **casa**, junto com suas **famílias**, ou em alguns casos, separou **famílias**, **pai**, **mãe**, **filho**. Todos viveram **dias** e **situações difíceis** com o **medo** do **contato** físico que podia representar um risco para si e seus entes queridos (classe 1). Todavia, as inovações tecnológicas ofereceram **ferramentas** que serviram como **ajuda** ao enfrentamento dessa situação. **Redes sociais**, como o **Instagram**, bem como os aplicativos de **mensagens** e videoconferência, como o **WhatsApp** foram as ferramentas mais usadas para lidar com **impacto** daquela situação, pois **ajudou** com as distâncias e diminuiu os **contatos** físicos que significavam grandes riscos (classe 2). **Então**, essas **ferramentas** foram de extrema **importância** para o enfrentamento daqueles desafios, uma vez que a **inclusão** e o **acesso à internet** através da **presença digital** possibilitaram **informação** e grande **visibilidade**, elementos **necessários** ao momento **crítico** quando as pessoas não podiam se **ver** (classe 3). Figura 20. DADOS DA PESQUISA, 2022).

O corpus 2, composto por 177 formulários, traz informações que corroboram com a análise das ferramentas de inovações que funcionam como vetor de transformações no contexto sindêmico. O segundo *output*, representado pela nuvem de palavras formada pelo tratamento de 4 questões abertas presente no corpus 2, demonstra através da análise lexical e de conteúdo, a utilidade que as ferramentas tiveram na vida prática das pessoas, Figura 15.



O *output*, que resultou na análise dos formulários (Corpus 2), Figura 16, demonstra a incidência das ferramentas tecnológicas na prática do cotidiano das pessoas durante o contexto sindêmico.

Figura 16 - Uso de recursos tecnológicos durante isolamento social



- Informações extraídas do total de 177 respostas.  
Fonte: (Corpus 2. Dados da pesquisa, 2022)

As redes sociais possibilitaram que as pessoas se mantivessem atuantes, ativas dentro das suas casas. Segundo respostas levantadas através do formulário de pesquisa, foi possível extrair as seguintes informações do Corpus 2: os meios de acesso à internet durante o isolamento social mais utilizados foi o smartphone seguidos do computador e da TV digital, conforme se vê na Figura 16 – A.

As ferramentas de comunicação mais utilizadas a partir desse acesso, foram os aplicativos de mensagens e as redes sociais, destacando-se em primeiro lugar, o aplicativo de mensagem WhatsApp, Figura 16 – B. O WhatsApp é uma ferramenta utilizada para a comunicação e a disseminação de informações, aplicativo no qual é possível fazer ligações, chamadas de vídeos e envio de mensagens, meio muito útil para ver, ouvir, falar e compartilhar informações através de imagens, vídeos e fotos.

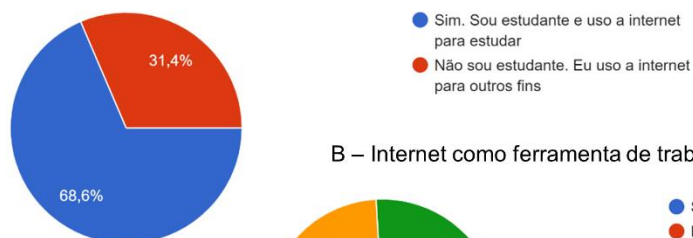
Em segundo lugar, aparece a rede social Instagram, Figura 16– B. É uma das ferramentas mais utilizadas para entretenimento, comunicação e informações, além de ser uma das principais plataformas que abriga os negócios digitais e movimenta um mercado muito expressivo dentro desse novo modelo de economia do mundo, consiste também em ser uma ferramenta importante e entre as mais utilizadas pelos micro e pequenos empreendedores, empreendedores artesanais, profissionais autônomos e grandes empresas, com vistas a manutenção dos seus negócios. Em seguida surgem as outras plataformas como Facebook, Youtube, TikTok, LinkedIn entre outras. Figura 16 – B.

A pesquisa foi trabalhada com público diversificado alcançando pessoas de diversas localidades, diversos estados do Brasil, Figura 16 – C, trazendo a diversidade de pontos de vistas a partir de contextos e experiências diferentes, porém vivenciados em um mesmo momento e sob o mesmo desafio, que foi a manutenção e preservação da vida mediante as crises provenientes da Covid-18. A faixa etária dos participantes está entre 16 e 64 anos, Figura 16 – E. Entre os participantes, das respostas, 66,9% pertencem ao gênero feminino, Figura 16 – F.

A importância das redes sociais durante o isolamento social nas suas vidas práticas, foi afirmada por 93,2%, Figura 16 – D. Disseram ‘sim’ a utilidade para: “falar com familiares e amigos”; “Me manter atualizado com as notícias”; “Contribui para o desenvolvimento do meu trabalho”; “Chamada de vídeos para vermos as pessoas”; “Fundamental para me manter próxima de amigos e familiares que moram em outras cidades, além das informações, já que evitei tv nesse período”; Comunicação e entretenimento” (CORPUS, 2. DADOS DA PESQUISA).

Figura 17 - Uso da internet e redes sociais

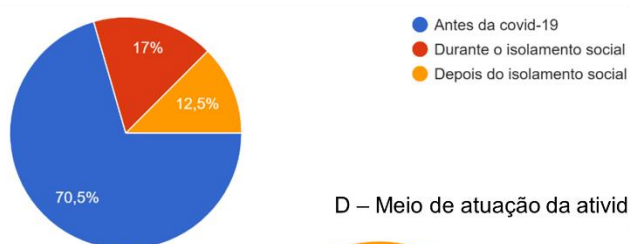
## A - Internet como ferramenta de estudo



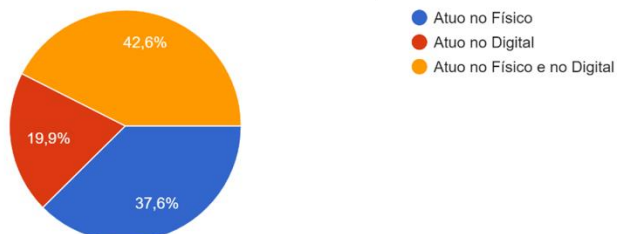
## B – Internet como ferramenta de trabalho ou entretenimento



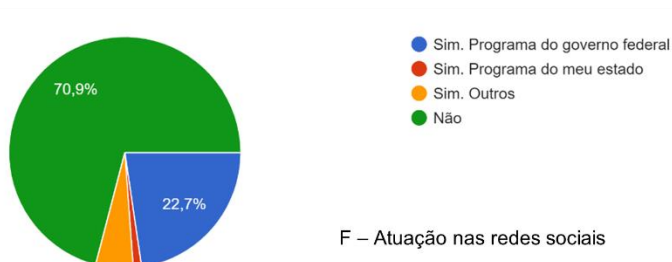
## C – Início do empreendedorismo digital



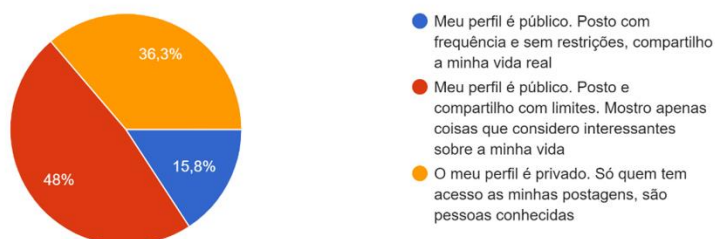
## D – Meio de atuação da atividade empreendedora



## E – Políticas Públicas na pandemia



## F – Atuação nas redes sociais



- Informações extraídas do total de 177 respostas.  
Fonte: (Corpus 2. Dados da pesquisa 2022).

O uso da internet e das redes sociais se tornou um recurso indispensável para muitas pessoas, sobretudo quando se trata de questões socioeconômicas, educação, capacitação, trabalho, empreendedorismo, pois essa seara requer a presença digital no contexto mercadológico atual. É possível através da Figura 16, ter uma noção de como a internet e as mídias digitais correspondem a um recurso importante na vida das pessoas.

As respostas adquiridas no Corpus 2, demonstram que: 68,6% utilizaram a internet para estudar, 31,4% usaram para outras finalidades, Figura 17 – A; 25,9% usaram a internet como ferramenta para fins econômicos, para trabalhar; 23,5% estavam empregados e o uso da internet nada tinha a ver com seu trabalho; 21,8% usaram a internet apenas para entretenimento; 28,8% trabalham informalmente empreendendo através da internet e utiliza as redes sociais para divulgar o seu trabalho, Figura 17 - B.

Desses empreendedores 70,5% já utilizava a internet e as redes sociais antes da pandemia, 17% passaram a usar durante o isolamento social, 12,5%, passou a trabalhar com a internet depois do isolamento social. Figura 17 – C; 42,6 pessoas trabalham atuando no mundo físico e no digital, 19,9% trabalham apenas atuando no digital e 37,6% atuaram apenas no ambiente físico, Figura 17 – D.

Sobre políticas públicas e programas sociais, 70,9% das pessoas afirmaram não ter sido beneficiado com nenhum tipo de programa, 22,7% afirmam ter sido beneficiado com um programa do governo federal, Figura 17 – E. Embora, as afirmações sejam a nível de participação em programas voltados para a seara socioeconômica, é importante salientar que durante a pandemia, a política pública de vacinação contra a Covid-19, consiste em uma política pública de saúde, de abrangência equânime, na qual todos estavam em condições de igualdade dentro dos critérios estabelecidos cronologicamente para a aplicação da vacina levando em conta a isonomia presente nas prioridades relacionadas as graduações determinadas pelo nível de risco.

Outros aspectos relevantes a expor, são as respostas aos elementos, identidade e hábitos. Pois ambos estão ligados ao comportamento das pessoas dentro do ambiente digital e as experiências que são vividas e transferidas para a sociedade. As pessoas adentram o espaço virtual e escolhem o que quer consumir e participar através da afinidade gerada pelo poder da identificação, elas se identificam e se conectam, interagem, se relacionam, vendem, compram, ensinam, aprendem,

compartilham. Na Figura 17 – F, verifica-se que 15,8% responderam que tem um perfil público e que posta com frequência e sem restrições, compartilhando a sua vida real, 48% afirmaram que posta e compartilha, porém com limites pois a intenção seria dar visibilidade apenas a coisas que consideram interessantes sobre a sua própria vida, 36,3% afirmaram que o perfil é privado e que só quem tem acesso às suas postagens são pessoas conhecidas.

Castells (2021), em sua obra - O poder da identidade, retrata o que ele considera como três classes que representam esse poder, três perfis, o da “Identidade Legitimadora” que poderia ser reconhecido no perfil das pessoas que dão publicidade aos fatos da sua vida sem qualquer restrição, essas pessoas não estariam presas a padrões, estariam legitimando o seu modo de vida, por exemplo, os influencers digitais, ou aqueles que almejam ser um influencer, eles desejam inspirar e influenciar outras pessoas através da sua experiência, o que se pode inferir das 15,8 % das respostas, Figura 17 – F.

Ao passo que 48% dos perfil poderiam se enquadrar no perfil da “Identidade de Projeto” pois o compartilhamento delas é estratégico e seletivo, as postagens são intencionais, apenas o que consideram como importante ou interessantes para o objetivo que deseja alcançar, como por exemplo, captar clientes, vender algum produto. Figura 17 – F.

Já, os 36,3% poderiam se enquadrar no perfil da “Identidade de Resistência” pois essas pessoas participam de uma comunidade seletiva, postando e permitindo participar do seu círculo apenas as pessoas conhecidas, elas estão dentro de um contexto maior, o mundo digital tendo acesso à informação a entretenimento em geral, mas se preservam e compartilham as suas ideias e a sua vida apenas com o seu grupo, com aqueles que comungam de coisas e afinidades em comum a elas. Figura 17 – F.

A identificação gera a praxe, crença mais comportamento reiterados, hábitos. Novos hábitos surgiram a partir do uso intenso das ferramentas digitais e das presenças nas redes sociais, alguns bons, outros ruins. O corpus 2, revelou na análise léxica e na análise de conteúdo e pode ser inferido da nuvem de palavras o destaque do termo “hábito”, Figura 16, ou seja, é um elemento importante para o contexto, e pode ser visualizado nos recortes. Sobre aqueles considerados pelos participantes como negativos: “Péssimo hábito de procrastinar, faço isso acompanhando as redes

sociais”; “Fiquei ansiosa”; “hábitos ruins, perdi muito tempo na frente do celular”; “Fiquei muito preso à tecnologia, para mim uma experiência ruim” (Corpus 2).

Hábitos são comportamentos reiterados, e falar sobre eles é relevante neste escopo da pesquisa, para ratificar a importância da educação digital, a qual foi retratada no referencial teórico do estudo e que não pode ser ignorada. Essa é uma necessidade evidente para algumas pessoas que vivem o digital. Veja-se,

[...] educação digital. Que é o que? Pelo meu entendimento. Seria a criticidade. É aprender a ser crítico, não é? Com as informações que a agente recebe, com tudo isso. Então eu acho que a inclusão digital somado com a educação digital, aí eu acho que é uma grande ferramenta para a gente crescer, não é? Se desenvolver como pessoa. (M48-SP/SP. DADOS DA PESQUISA 2022).

Por outro lado, foram os novos hábitos, como aqueles considerados como positivos e relatados pelos participantes da pesquisa, que subsidiam a importância de se debater sobre a necessidade da inclusão social digital, colocando-a no patamar de prioridades de direitos fundamentais, ainda que por hora sejam implícitos. Estes hábitos positivos, produtos dessa experiência vivida durante o momento difícil da crise, fez se descobrir um mundo novo para grande parte das pessoas e, para aquelas que já faziam parte desse novo mundo, fez-se rever possibilidades e utilidades, conforme se pode verificar no seguintes recortes:

[...] Ler mais. Aprendi novas receitas de culinária, até mesmo profissões com curso *on-line*; [...] estudar por conta própria via internet; [...] usar as redes sociais para lecionar, transmitir conhecimento, ajudar pessoas; [...] Acesso de aplicativos digitais para pagamento de boletos; [...] sim, ouvir podcast com frequência; [...] Sim. Usar as redes sociais, comprar pela internet; [...] eu quando vou aparecer procuro está sempre bonita para inspirar outras pessoas; [...] trabalhar de forma híbrida. (CORPUS 2. DADOS DA PESQUISA, 2022).

Essa mobilização da população no mundo digital, movimentou o mercado, a economia, pois o empreendedorismo digital cresceu e se destacou, sobretudo no que tange a participação e atuação das mulheres, uma vez que dentro do concepção de desigualdades sociais causadas pela exclusão digital, a mulher também se destaca como maioria nas estatísticas. Todavia, muitas delas resignificaram as dificuldades encontrando e criando oportunidades para se manter e resistir a crise. Em suma, elas vivem em locais diferentes, em cenários diferentes, realidades e experiências de vida diferentes, mas viveram em comum o caos da Covid-19 e se reinventaram. Visto isso,



é interessante notar que é possível que seus relatos dialoguem quando postos dentro do mesmo contexto de materialização de direitos vividos no cotidiano e que efetivamente precisam ser iguais para todos. Se não, veja-se.

Sobre o direito de participar de uma “sociedade livre, justa e solidária” (CRFB, Art. 3º) (BRASIL, 1988):

[...] É esse movimento da construção, dessa troca, cooperação. Sim, essa contribuição. É, são vários valores que a gente consegue é interagir aqui, não é? Perceber as pessoas que são verdadeiras”. (M50-Os/RGS). “E tem tanta coisa boa, né? Que tu podes aprender com a internet assim. Tanta gente boa que está aqui né! Que pode te ensinar até cursos gratuitos, né? Então! Eu tive que aprender uma profissão. (M37- BL/SC. DADOS DA PESQUISA, 2022).

Sobre o direito à “livre expressão da atividade intelectual, artística, científica e de comunicação, independente de censura ou licença” (CRFB, art. 5º, IX) (BRASIL, 1988):

[...] É coisas que a gente cria e coloca ali nas redes sociais, que nem a gente tem noção do alcance que chega, mas chega muito longe. Porque hoje assim! Eu sigo muitas mulheres de outros países. Né? Que não fala nossa língua, de outros países, mas a forma que ela te ensina a fazer, você consegue captar, você consegue aprender e eu fico aqui pensando, essas pessoas também, ver a gente dessa forma. (M26-SF/BA. DADOS DA PESQUISA, 2022).

Sobre o direito de estar presente no digital e fazer isso com segurança, pois “são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurando o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação”.m (CRFB, Art. 5º X) (BRASIL, 1988):

[...] E mesmo para algumas pessoas que não gostam de estar aqui, porque elas não gostam de aparecer né! Mas é necessário, eu mesmo sou muito tímida, mas eu preciso estar aqui. Para o bem do meu negócio eu preciso estar aqui, e se eu não estivesse aqui eu não teria as oportunidades que eu já tive. Por isso que eu acho que é tão importante essa inclusão do digital para o nosso negócio. (M27-BH/MG. DADOS DA PESQUISA, 2022).

Sobre o direito assegurados a todos de ter “acesso à informação e resguardado o sigilo da fonte, quando necessário ao exercício profissional”, e sobre o direito daqueles que tiverem violados seus direitos, ter o “direito de resposta, proporcional ao agravo, além da indenização por dano material, moral ou a imagem” (CRFB, Art. 5º V, XIV) (BRASIL, 1988):

[...]Isso me faz pensar assim, nas possibilidades infinitas que a gente tem hoje de adquirir conhecimento. De novo, né? Enquanto ferramentas da internet. Não é? Essa disponibilidade de informação. Embora seja assim, a gente sabe que informação é uma questão bem delicada. Não é! porque a

gente tem que ser assim, muito crítico hoje. (M48-SP/SP. DADOS DA PESQUISA, 2022).

Sobre a “dignidade da pessoa humana”, sobre “solidariedade”, sobre “garantir o desenvolvimento nacional; erradicar a pobreza e a marginalização e reduzir as desigualdades sociais e regionais; promover o bem de todos, sem preconceitos de origem, raça, sexo, cor, idade e quaisquer outras formas de discriminação” (CFRB, Art. 5º) (BRASIL, 1988). Confira-se, o relato:

Se a gente entender que as coisas se processam no decorrer do tempo. E que a gente não pode é querer que uma pessoa que viveu numa geração lá atrás entenda tudo da forma como uma geração atual entende, mas a gente tem que segurar na mão e trazer, porque essa pessoa existe hoje. Né? Ela é de uma outra geração, mas ela existe hoje. Tem que segurar na mão. Educar essa pessoa ali no passinho, passinho para ir até onde ela consegue, também não exigir que ela já saiba. Até hoje essa pessoa consegue! Então é a gente conseguir extrair o máximo dessa pessoa. Então, a inclusão digital para mim está aí. É, eu não ignorar que essa pessoa tem uma necessidade oculta latente, mas tem até onde ela consegue. Então eu preciso oferecer o máximo que essa pessoa consegue absorver. (M43-SSA/BA. DADOS DA PESQUISA, 2022).

Oferecer o máximo é respeitar a indisponibilidade de direitos, o direito à vida é um direito indisponível, sendo assim, todo direito instrumental implícito ou expresso que guardasse relação com a proteção da vida, deveria ter sido a todo tempo integrado ao rol de prioridades para esta proteção, portanto, a inclusão social digital precisa ganhar essa relevância, para que se possa diante de uma nova crise, não ter que se reviver os efeitos da exclusão social como um velho problema que se integrará a um problema novo, de novo.

Um dos efeitos da exclusão é a desigualdade social, que marginaliza, na acepção literal da palavra, maximizando a pobreza e a miséria por manter o desequilíbrio entre direitos, acessibilidade e oportunidades. As respostas dos dados da pesquisa expressam a necessidade de inclusão, educação e capacitação para o desenvolvimento no meio digital, como se pode ver no relato supracitado e nos recortes seguintes.

Sobre as dificuldades:

[...] Sim. Saber lidar com as ferramentas dos aplicativos; [...] Integração e treinamento sobre as plataformas e aplicativos; [...] não saber usar ao meu favor; [...] tenho dificuldades pois não gosto de falar em público ou ficar em evidência; [...] Sim. Tenho! Minha dificuldade é criar postagens interessantes para o Instagram que uso também para conseguir clientes. (CORPUS 2. DADOS DA PESQUISA, 2022).

### Sobre o desejo de aprender:

[...] Sim, gostaria de aprender digital influência; [...] Sim, design gráfico; [...] Marketing digital mesmo; [...] Sim, criar roteiros e programação para as redes sociais; [...] Venda de imagem pessoal; [...] Sim. Como utilizar com agilidade as ferramentas das redes sociais; [...] gostaria de ter um e-commerce de algo, tenho muitas ideias, mas não sei por onde começar; [...] Sim. Captação de novos clientes, como vender mais e melhor; [...] Sim, gostaria de aprender *Networking* e *storytelling*; [...] Como as publicidades chegam especificamente no público-alvo; [...] Sim, empreendedorismo; [...] Sim, seria bom saber como expandir um negócio; [...] Sim, como obter uma renda; [...] Gostaria. Gravar, editar vídeos; [...] Sim, gostaria de aprender a vender mais pelas redes sociais; [...] Sim. Importante poder saber mais sobre o meio digital, as leis e seus funcionamentos. (CORPUS 2. DADOS DA PESQUISA, 2022).

As dificuldades e os anseios expostos acima, demonstram carências presentes na experiência de integração, adaptação e desenvolvimento das pessoas dentro do mundo digital, conforme objetivou identificar no escopo geral de estudo desta pesquisa. Também apontam demandas que podem ser atendidas por meio de políticas públicas de inclusão, educação e capacitação para a cidadania digital.

## 7 CONCLUSÕES

Diante da questão da pesquisa de compreender quais os desafios que as pessoas enfrentaram para acessar e integrar-se ao ambiente digital, para fins de se adaptar e resolver os problemas principais, decorrentes da crise sindêmica da Covid-19 e do objetivo de analisar as formas de ressignificação e superação adotadas pelas pessoas para o enfrentamento do processo sindêmico da Covid-19, visando compreender quais as carências existentes em seus mundos para o cumprimento de seus direitos fundamentais, no sentido de obter informações para subsidiar possíveis criações de políticas públicas de inclusão digital, para atender as demandas da sociedade para um pós-Covid-19, obteve-se como resposta, que um dos principais desafios foi a privação e limitação da comunicação e a escassez, instabilidade e imprevisibilidade financeira.

Assim, o “não falar” foi um dos pontos mais presentes nos relatos dos entrevistados para esta pesquisa ao descrever seus desafios durante o isolamento social. Tal posicionamento reflete bem o cerceamento do contato e da interação ou mesmo a privação ao direito de criação de pontos de contatos por meio da constituição da presença no mundo digital, que viabilizasse a socialização e o exercício da cidadania para pessoas discriminadas dentro de um contexto social em que o acesso ao mundo pela inclusão digital foi tão importante para agregar ao cotidiano das pessoas os recursos capazes de promover as interações pessoais que o isolamento social inviabilizou durante a crise da Covid-19.

Esse fator se constituiu um dos maiores desafios, isso porque, é por meio das interações pessoais que todo resto das relações humanas se sedimentam. A economia, a educação e o Estado em si, funcionam sob o alicerce da socialização, a sociedade é formada por interação entre pessoas, o contrato social tácito, que você anui ao se ambientar numa sociedade é o de conviver sob regras de direitos e deveres em meio ao controle social informal.

Durante a crise da Covid-19, as pessoas não deixaram de ter deveres a cumprir, tais quais, o de garantir a segurança, moradia, alimentação, o sustento de suas famílias, elementos que significam o mínimo necessário à sua subsistência, todavia, a algumas pessoas faltaram em menor ou maior medida, os direitos que lhe possibilitariam o acesso a recursos que poderiam ajuda-los a viabilizar o ressarcimento

de suas necessidades de modo que seria possível resguardar-lhes a sua dignidade em um momento tão crítico. Segundo os ensinamentos de Kant, dignidade não tem preço, ela tem valor, tudo que tem preço pode ser substituído, já a dignidade é um valor, por isso é um princípio universal e constitucional inerente ao homem, independente, de suas condições especiais de ser, sua cor, raça, gênero, etnia, classe social etc.

Durante a crise da covid-19, o isolamento social distanciou as pessoas, e quase paralisou a economia e toda sociedade, mas as transformações digitais se consolidaram disponibilizando formas para as pessoas se reaproximarem de forma segura e, viabilizou novas maneiras de se movimentar a economia.

Para muitos essa oportunidade significou sim, uma expressão do direito a manutenção da sua dignidade, para outros isso significou um problema, pois ficaram de fora, a margem de um caminho, em que os muros cresciam diante dos seus olhos, os separando do mundo e os desamparando, discriminando e aumentando os problemas sociais suscitados por desigualdades sociais que surgiram dessa separação entre as pessoas e as oportunidades. Isso se chama exclusão, exclusão social digital, essa que representa uma forma moderna de violência expressa na modalidade sutil de manutenção e ampliação das desigualdades.

Dito isso, é possível afirmar que a inclusão e a exclusão social digital são questões de dignidade, pois perfazem direitos instrumentais implícitos constitucionalmente e que instrumentalizam outros direitos, direitos fundamentais. E diante dessa perspectiva, o estudo levantou alguns desafios intrínsecos a inclusão e exclusão digital, tais quais, o direito de acesso instrumental a outros direitos, a exemplo da a comunicação que possibilita a socialização e a educação, a socialização que possibilita o acesso ao livre exercício de atividades profissionais e comerciais viabilizando meios de subsistências, a liberdade de pensamento e expressão que juntamente com a educação possibilitam o desenvolvimento humano, e igualdade de oportunidades e participação que agregado a todos os outros direitos fundamentais citados viabilizam o desenvolvimento social.

Constatou-se que as maiores taxas de excluídos digitais estão concentradas no norte e nordeste do Brasil, os Estados mais pobres do país, e que entre os motivos que justificam o alto índice de excluídos, além da falta de acesso, estão a falta de interesse em usar a internet e o fato de não saber fazer o uso correto e com qualidade da internet, o que fortalece a necessidade de educação digital para a ampliação da inclusão digital.

A adaptação das pessoas ao mundo digital representou um desafio para aqueles que tinham pouca ou nenhuma habilidade para operacionalizar as ferramentas digitais, o que revela uma questão sensível, que é a questão da educação sem a qual não é possível se falar em inclusão digital. A educação digital é a espinha dorsal que deverá sustentar toda uma estrutura eficiente e eficaz de um movimento inclusivo. As pessoas precisam além do acesso e das ferramentas, de habilidades e conhecimento para utilizar as ferramentas digitais e usar desse espaço para seu crescimento e não o contrário.

A educação e a responsabilidade do Estado em promover essa educação é algo muito importante para se debater, visto que já se tornou uma preocupação para próprio Estado, a desconfiança das pessoas em relação as suas participações no mundo digital a partir do momento que entenderam que as suas presenças no mundo virtual é registrada por seus dados pessoais e que muitas vezes são compulsoriamente conduzidos a estabelecer essa presença em troca do ressarcimento de algumas das suas necessidades básicas, pois a sociedade funciona atualmente movida pela transformação digital que por sua vez transformou a própria sociedade. E os dados das pessoas são identidades e personalidades digitais numa outra dimensão de direitos. Isso é tão importante que o próprio Estado reconheceu juridicamente o direito a proteção de dados como um direito fundamental ao cidadão brasileiro.

No planejamento estratégico de inclusão digital do Governo federal, aumentar a confiança das pessoas em relação a disponibilização dos seus dados é um objetivo, assim como promover formas eficazes de gerir o que chamam de economia de dados, oriundos desse novo modelo de sociedade atual, tão digital e tão real.

O desafio nesse sentido, é educar as pessoas quanto aos riscos e as formas seguras de se estabelecer relações através da disponibilização de seus dados, como também, denunciar discriminações ilegais que vitimizam através dos processos de seleção algorítmicas, um processo frio e calculado que não leva em conta as subjetividades humanas ao tratar de seres humanos. Nesse sentido, há por detrás desse sistema um abismo grande que fere direitos e que vitimiza muita gente na sociedade.

Essa discriminação algorítmica ilegal é uma forma violenta de excluir digitalmente as pessoas da sociedade, pois cêrcea oportunidades de participação e integração social, isso sem que as pessoas entendam se quer o que está lhes

acontecendo, isso porque não tem conhecimento e esclarecimento, portanto lhes faltam educação digital para exercer a sua cidadania digital com a segurança que lhes é garantido constitucionalmente.

Em se tratando da exclusão social digital os desafios estão relacionados ao mau uso, a falta de acesso e ao uso sem qualidade. A exclusão social digital, se configura mediante a impossibilidade de o indivíduo exercer o livre arbítrio de ir e vir entre as dimensões do mundo físico e virtual, cerceando-lhe direitos fundamentais como os da “igualdade e liberdade” para participar, pertencer, se expressar, se informar, educar-se e desenvolver-se.

As barreiras que tornam o acesso à internet desigual no país estão presentes nas circunstâncias de infraestrutura e questões geográficas, qualidade de uso, acessibilidade e utilização. A exclusão social digital deve ser reclamada por restringir direitos, pois é preciso “dar nomes as opressões” sofridas por qualquer que seja os níveis e classes de vulneráveis que estão expostos e suscetíveis a ela, pois “não se pode combater aquilo que não tem nome.” (RIBEIRO, 2019, p. 21).

Da análise sobre as formas de resignificação e superação adotadas pelas pessoas para o enfrentamento da crise sindêmica da Covid-19, visando compreender quais as carências existentes em seus mundos para o cumprimento de seus direitos fundamentais, no sentido de obter informações para subsidiar possíveis criações de políticas públicas de inclusão digital, para atender as demandas da sociedade para um pós-Covid-19, tem-se as seguintes considerações:

A inclusão social digital possibilitou dentro do mundo digital e por meio das ferramentas tecnológicas, mídias, aplicativos, plataformas e redes sociais, oportunidades para que as pessoas reestabelecessem seu direito à cidadania por meio da socialização, a comunicação, a liberdade de expressão, o acesso à informação, e o livre exercício da atividade econômica, viabilizando a mitigação de muitas necessidades demandadas pelo contexto de privação e isolamento social produzidas pela crise da Covid-19.

Os relatos das pessoas colaboraram muito a essa pesquisa no sentido de trazer informações extraídas das experiências vividas e observadas por elas, o que possibilitou humanizar esse trabalho, pois dado ao contexto de observação que foi proposto, essa humanização enriquece estes resultados.

Por meio dos relatos, tornou-se possível extrair experiências de superação e ressignificação dos desafios enfrentados durante o isolamento social e dos momentos mais severos da crise sanitária da Covid-19. Durante o período, a maioria dos participantes da pesquisa, afirmaram não ter recebido apoio e nem ter sido beneficiado com nenhuma política pública que lhes amparasse nas suas necessidades mais importantes, tendo sido essas a financeira e a comunicação. De acordo com os relatos, foi possível inferir que os maiores desafios enfrentados estiveram ligados a questões econômicas, informacionais e de sociabilidade.

Tais necessidades foram mitigadas graças ao acesso à internet e a utilização das ferramentas tecnológicas que lhes permitiram fazer uso das plataformas e redes sociais, meio por onde criaram oportunidades e se reinventaram através do acesso ao conhecimento que viabilizou a criação de alternativas, para a manutenção de empresas, criação de novos negócios, mudanças de profissões, manutenção de empregos através do trabalho remoto, e o desenvolvimento pessoal através do autoconhecimento requerido pelas dificuldades psicoemocionais vividas durante o período de crise.

Foi possível, também, inferir sobre carências que dificultam o exercício da cidadania digital e o acesso a direitos que lhes são fundamentais. As pessoas demonstraram dificuldades na adaptação desse novo contexto social digital, pois lhes faltam habilidades suficientes para desenvolver-se dentro do mundo digital.

Tendo visto o teor dos relatos e com base nas inferências extraídas das narrativas, fica mais evidente a importância da educação digital como a base da estrutura da inclusão social digital. Restou provado que não há inclusão sem a devida educação. Pois, ainda para aqueles presentes no mundo digital, ainda requer a capacitação viabilizada por uma educação especializada, pois mesmo estando digitalmente incluídos ainda precisam dispor de habilidades por meio do nivelamento de competências e conhecimento, quesitos que dentro do programa de educação, deverá ser disponibilizado para todas as pessoas, tanto para os que já estão incluídos como aqueles excluídos que deverão fazer parte desse contexto social de inclusão.

A democracia está presente e em muitos aspectos amparados pela inclusão social digital, pois ter o direito a igualdade expressos na oportunidade de estar presente no mundo digital e ter a possibilidade e o livre arbítrio para participar de



qualquer ambiente de socialização e poder exercer sua cidadania e seus direitos. É ter oportunidade de exercer atividades econômicas que resolvam vulnerabilidades socioeconômicas, fazendo jus ao direito a oportunidade de desenvolvimento, o que significa ter seus direitos fundamentais respeitados e a garantia a dignidade resguardada.

A cerca das políticas públicas, desvendou-se que os impactos sociais durante o processo sindêmico, como o desemprego, a fome, a pobreza, a violência, a escassez de recursos financeiros, a paralização das atividades educacionais, a falta de perspectiva de manutenção da subsistência e todos os efeitos psicoemocionais derivados desse cenário, resultou também da ausência ou do mal direcionamento de políticas públicas, sobretudo as digitais, que não atendem ao processo de inclusão digital. Aquelas políticas que existiam ao tempo do ponto alto da crise, não foram suficientes e nem eficazes para ajudar a população de forma equânime.

A exclusão social digital é um exemplo de crise por ausência de infraestrutura, que corroborou com o sofrimento daqueles que não puderam estar em um contexto providencial, onde poderiam criar meios de mobilizar-se em prol de alternativas que lhes garantisse o mínimo existencial. Não puderam se beneficiar da comunicação, do acesso à informação, da mitigação das vulnerabilidades econômicas, financeiras, conforme muitas pessoas fizeram. A providência que foi disponibilizada a população através de critérios de seletividade que não tinha como alcançar muito menos mensurar quem merecia mais ou menos ajuda, foi disponibilizado através da intermediação do mundo digital, segregando aquelas pessoas que fazem parte do rol dos excluídos digitalmente. Um exemplo é a quantidade de pessoas que ficaram sem receber o auxílio emergencial mesmo se enquadrando nos critérios da medida emergencial.

A política pública socioeconômica do auxílio emergencial ajudou, mais não o suficiente. Por vários fatores. Não representou valores suficientes, não durou o tempo suficiente e não atingiu o quantitativo de gente suficiente para ser considerado como uma política efetivamente eficiente. Agrava a situação de precariedade, o fato de a política ter condicionado o seu acesso ao uso de ferramentas e plataformas digital em um contexto social em que a parcela da população que mais precisava dessa ajuda, representa exatamente o público excluído digitalmente.

A política pública que universalizou o direito a dignidade foi a política na área da saúde, o sistema de vacinação e o enfrentamento a Covid-19 através do sistema único de saúde o SUS, pois garantiu a salvaguarda do direito a igualdade e da isonomia, tratando os iguais a medida das suas desigualdades, proibindo privilégios e o sucateamento das vidas dos pobres, pois se comercializada fosse, apenas as classes mais abastadas teriam recursos e oportunidade de garantir o direito fundamental de proteção da vida através da vacina.

O estudo também desvendou que dentro desse cenário de precariedade, surge uma nova sociedade, uma sociedade em rede conforme disse Castells (2021), que requer que as pessoas sejam capacitadas para viver uma nova forma de cidadania, a digital dita por Di Felice (2020), essa que foi ocasionada pela inserção em massa das pessoas no mundo digital, fruto da aceleração da era digital por mudanças causadas por criticidades trazidas do processo sindêmico.

As experiências de socialização, embora vividas em um ambiente virtual, são reais também, mesmo presenciadas em contextos e dimensões diferentes, como ensinou Lévy (2011). Todavia, trata-se de um processo civilizatório ainda precário dada a falta de regulamentação, políticas públicas inclusivas eficientes, somado a insuficiência de conhecimento por parte das pessoas e a mutabilidade das mudanças constantes como diria Bauman (2001). Circunstância contemporânea que requer uma atuação estatal forte, incentivos governamentais e um sistema de educação voltado para capacitar as pessoas a integrar-se de forma segura e com habilidades suficientes para responder as necessidades e exigências do exercício dessa nova cidadania digital.

O governo federal dispõe de um sistema de estratégia de inclusão digital criado em 2018 chamado E-DIGITAL, e que foi atualizado com novas propostas e planos de ação para promoção da inclusão digital no Brasil, com previsão de execução entre 2022 e 2026. Todavia, a análise feita neste estudo desvendou que a estratégia carecia de um plano de base educacional voltado para a cidadania digital, comportando questões relacionadas a instruções quanto a comportamento, a segurança, moralidade e civilidade para o exercício da sociabilidade de forma segura dentro do ambiente digital.

Porém, no dia 11 de janeiro de 2023 ao final da conclusão deste estudo, foi sancionado a Lei Ordinária nº 14.533, de 11 de janeiro de 2023, que Institui a Política Nacional de Educação Digital e altera as Leis nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996. Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional, pelo então Presidente Luiz Inácio Lula da Silva, a exatos 11 dias depois da sua posse na presidência da república do Brasil.

Esta lei incorpora as necessidades sociais no que tange a inclusão debatidas neste trabalho, como as formas de proteção aos direitos inerentes a dignidade e da efetivação dos demais direitos fundamentais e humanos. O teor da lei deixa claro, que se trata de uma política de articulação que requer a iniciativa e cooperação dos entes da federação, União, Estados, Distrito Federal e Municípios com ações e programas que visem a efetivar a pretensão da lei, que é a implementação da Educação Digital em território nacional.

Portanto, esta Política Nacional de Educação Digital somada a E-Digital atualizada, mais a participação e cooperação dos Estados, Distrito Federal e Municípios, mais a sociedade civil, as organizações não governamentais e a sociedade acadêmica somando com seus estudos para oferecer embasamento teórico e direcionamento técnico, juntos tem potenciais para acelerar a inclusão social digital no Brasil.

Esta lei, promulgada ao tempo de conclusão deste estudo, valida e resta provado a importância desta pesquisa, pois reforça a premissa inicial que é viabilizar a inclusão social digital como direitos fundamentais expressos no reconhecimento da importância da presença digital como um vetor de transformação social, tendo como base a educação digital para a cidadania.

Cumprido ressaltar que a pesquisa apresentou limitações no que tange a bibliografias sobre o assunto, dado o fato da pesquisa analisar um fenômeno social recente e ainda corrente. É relevante que se registre tratar-se de um estudo de caso, com escolhas de meios/canais de participação que permitem se ter noção e entender um pouco mais sobre uma realidade estabelecida, porém com restrições á uma universalização de seus achados. É importante, também, registrar que a metodologia (amostra) foi bastante restrita, permitindo retirar leituras ricas dos relatos, porém carece de um maior embasamento para outros achados de maior profundidade.

Considerando o caráter panorâmico da presente pesquisa, recomenda-se que, a partir dos achados deste trabalho, outros estudos sejam realizados, tendo como base aspectos diversos e/ou complementares, de modo a corroborar com a construção teórica da temática. Salienta-se que esta pesquisa é a base para futuros trabalhos que digam respeito à direitos e cidadania digital e modelos de governança que possam vir através da criação e gestão de políticas públicas, viabilizar mecanismos de desenvolvimento social e segurança para a sociedade Brasileira.

## REFERÊNCIAS

AGÊNCIA O GLOBO. **Auxílio emergencial chega ao fim e deixa 25 milhões sem renda após 16 meses.** 19 nov. 2021. Disponível em: <https://economia.ig.com.br/2021-11-19/auxilio-emergencial-fim.html> Acesso em: 06 dez. 2022.

AGÊNCIA SENADO. **Maioria apoia restrições de circulação para conter pandemia, indica datasenado.** 2021. Disponível em: <https://www12.senado.leg.br/noticias/materias/2021/04/03/maioria-apoia-restricoes-de-circulacao-para-conter-pandemia-indica-pesquisa> Acesso em: 02 set. 2022.

AGÊNCIA SENADO; GUEDES, Aline. **Maioria apoia restrições de circulação para conter pandemia, indica datasenado.** Agência Senado, 2021. Disponível em: <https://www12.senado.leg.br/noticias/materias/2021/04/03/maioria-apoia-restricoes-de-circulacao-para-conter-pandemia-indica-pesquisa>. Acesso em: 02 set. 2022.

AGÊNCIA SENADO; OLIVEIRA, Nelson. **Novo patamar de telefonia, 5G ainda deixa dúvidas sobre inclusão digital no Brasil.** 2020. Disponível em: <https://www12.senado.leg.br/noticias/infomaterias/2020/07/novo-patamar-de-telefonia-5g-ainda-deixa-duvidas-sobre-inclusao-digital-no-Brasil> Acesso em: 12 jan. 2023.

ARAUJO, Tiago. **Inclusão digital no Brasil: em que estágio desse processo estamos?** Disponível em: <https://www.politize.com.br/inclusao-digital-no-Brasil/> Acesso em: 12 jan. 2023.

ARAUJO, Thiago Cardoso; FERREIRA JR., Fernando; MONTENEGRO, Lucas Dos Reis. Consequencialismo, pragmatismo e análise econômica do direito: semelhanças, diferenças e alguns equívocos. **Revista Quaestio Iuris**, [s.l.], v. 14, n. 04, p. 2106-2130, dez. 2021. ISSN 1516-0351. Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/quaestioiuris/article/view/59004/40207> Acesso em: 26 nov. 2022. doi:<https://doi.org/10.12957/rqi.2021.59004>.

ÁVILA, Humberto. **Teoria dos princípios da definição à aplicação dos princípios jurídicos.** 14. ed. São Paulo: Malheiros Editores LTDA,. 2013

BANCO MUNDIAL. **Relatório de desenvolvimento mundial 2021**. Principais mensagens: Dados para uma vida melhor. Washington: Visão geral, livreto, 2021a. Disponível em: <https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/35218/211600mmPT.pdf> Acesso em: 14 dez. 2022.

BANCO MUNDIAL. **Relatório de pobreza e equidade no brasil. Mirando o futuro após duas crises. Sumário executivo**. Washington D.C. : Banco Mundial, 2022.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1977.

BATISTA, Sueli Soares dos S.; FREIRE, Emerson. **Sociedade e tecnologia na era digital**. São Paulo: Editora Saraiva, 2014. *E-book*. ISBN 9788536522531. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788536522531/> Acesso em: 11 jan. 2023.

BAUMAN, Zygmunt. **Modernidade líquida**. Tradução, Plínio Dentzien. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., 2021. ISBN: 978-85-7110-598-0

BENTHAM, Jeremy... *et al.* **O panóptico**. Traduções de Guacira Lopes Louro, M. D. Magno, Tomaz Tadeu. 2. ed. Belo Horizonte: Autêntica Editora, 2008.

BISPO JÚNIOR, José Patrício; SANTOS, Djanilson Barbosa dos. Covid-19 como zoonose: modelo teórico e fundamentos para a abordagem abrangente em saúde. **Cad. Saúde Pública**, v.37, n.10, 2021; e00119021. Disponível em: doi: 10.1590/0102-311X00119021 Acesso em: 16 set. 22.

BITTAR, Eduardo C. B. **O direito na pós-modernidade**. 3. ed. modificada e atualizada São Paulo: Atlas, 2014.

BONAVIDES, Paulo. **Ciência política**. 10. ed. rev., atual. 9. tir. São Paulo: Malheiros Editore, 2000

BONILLA, M.H.S.; PRETTO, N.D. L. (orgs.) **Inclusão digital: polêmica contemporânea** [online]. Salvador: EDUFBA, 2011. 188p. ISBN 978-85-232-1206-3. Disponível em: SciELO Books. Disponível em: <https://static.scielo.org/scielobooks/qfgmr/pdf/bonilla-9788523212063.pdf> Acesso em: 27 jul. 2022

BORGES NETO, José. **Análise lexical**. (UFPR-CNPq). Disponível em: <https://docs.ufpr.br/~borges/atividades/HL223-2009-2/AnaliseLexical.pdf> Acesso em: 22 set. 22.

BRASIL. **Constituição da república federativa do Brasil, art. 1º, II, III, e IV, 3º e 5º**, Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm) Acesso em: 31 ago. 2022.

BUCCI, Maria Paula Dallari. **Fundamentos para uma teoria jurídica das políticas públicas**. 2. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2021.

CABEDA, Marcelo. Inclusão digital e educação on-line em prol da cidadania: pontos para reflexão - UFRGS - Programa de Pós-Graduação em Comunicação e Informação. **Revista Brasileira de Aprendizagem Aberta e a Distância**, São Paulo, fev. 2004.

CÂMARA DOS DEPUTADOS. Lei nº 14.533, de 11 de janeiro de 2023. **Institui a política nacional de educação digital**. Legislação, 2023. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/2023/lei-14533-11-janeiro-2023-793686-norma-pl.html> Acesso em: 13 jan. 2023.

CANOTILHO, J. J. Gomes; CORREIA, Marcus Orione Gonçalves; CORREIA, Érica Paula Barcha. **Direitos fundamentais sociais**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2015.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. Tradução Roneide Venancio Majer. 23. Ed. rev. e ampli. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2021. (A era da informação: economia, sociedade e cultura, v. 1).

CETIC.BR. 2021. **Cresce o uso de internet durante a pandemia e número de usuários no brasil chega a 152 milhões, é o que aponta pesquisa do CETIC.BR**. CETIC.BR, 2021. Disponível em: <https://cetic.br/pt/noticia/cresce-o-uso-de-internet-durante-a-pandemia-e-numero-de-usuarios-no-Brasil-que-ga-a-152-milhoes-e-o-que-aponta-pesquisa-do-cetic-br/> Acesso em: 02 set. 2022.

CGI.Br. 2022 **Realização de atividades on-line mantém relevância no segundo ano da pandemia, aponta pesquisa do CGI.BR**. Disponível em: <https://www.cgi.br/noticia/releases/realizacao-de-atividades-on-line-mantem-relevancia-no-segundo-ano-da-pandemia-aponta-pesquisa-do-cgi-br/>. Acesso em: 12 jan. 2023.

CGI.BR. **TIC domicílios 2021 lançamento dos resultados. CETIC.BR, 2021.** 2022. [https://cetic.br/media/analises/tic\\_domicilios\\_2021\\_coletiva\\_imprensa.pdf](https://cetic.br/media/analises/tic_domicilios_2021_coletiva_imprensa.pdf) Acesso em: 02 set. 2022.

DIAS, Jean Carlos; SIMÕES, Sandro Alex de Souza (coord.); Leal, Ana Christina Darwich Borges *et al.* **Direito, políticas públicas e desenvolvimento.** Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método; Belém, PA: CESUPA, 2013.

DIAS, Reinaldo. MATOS, Fernanda. **Políticas públicas: princípios, propósitos e processos.** São Paulo: Atlas, 2012

DI FELICE, Massimo. **A cidadania digital: a crise da ideia ocidental de democracia e a participação nas redes digitais.** São Paulo: Paulus, 2020. Coleção Cidadania Digital.

DI FELICE, Massimo; PEREIRA, Eliete; Roza, Erick (orgs.). **Net-ativismo: redes digitais e novas práticas de participação.** Campinas São Paulo: Papyrus, 2017.

DONEDA, Danilo *et. al.* **Tratado de proteção de dados pessoais.** 2. reimp. Rio de Janeiro: Forense, 2021.

ERCOLE, Flávia Falci; MELO, Laís Samara de; ALCOFORADO, Carla Lúcia G. C. **Revisão integrativa versus revisão sistemática.** Reme.org.br, 18 mar. 2014. DOI:10.5935/1415-2762.20140001. Disponível em: <https://www.reme.org.br/artigo/detalhes/904> Acesso em: 3 dez. 2021.

FENSTERSEIFER, Tiago. **Defensoria pública, direitos fundamentais e ação civil Pública: a tutela coletiva dos direitos fundamentais (liberais, sociais e ecológicos) dos indivíduos e grupos sociais necessitados.** São Paulo: Saraiva, 2015. (Série IDP).

FIORILLO, Celso Antônio Pacheco. **Princípios constitucionais do direito da sociedade da informação: a tutela jurídica do meio ambiente digital.** São Paulo: Saraiva, 2015.

FONTE, Felipe de Melo. **Políticas públicas e direitos fundamentais.** 3. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2021

FOUCAUIT, Michel. **Microfísica do poder.** organização e tradução de Roberto Machado. 4. ed. Rio de Janeiro: Edições Graal, 1984.



FROMM, Guilherme. Ferramentas de análise lexical computadorizadas: uma aplicação prática. **Revista Factus**, Taboão da Serra, v. 1, n. 3, p. 153-164, 2004. Disponível em: [https://comet.fflch.usp.br/sites/comet.fflch.usp.br/files/u30/fromm\\_analise\\_lexical.pdf](https://comet.fflch.usp.br/sites/comet.fflch.usp.br/files/u30/fromm_analise_lexical.pdf) Acesso em: 14 maio 2023.

GABRIEL, Martha. KISO, Rafael. **Marketing na era digital: conceitos, plataformas e estratégias**. Atlas; 2ª edição. 2020

GARCIA, Solimar. Organização. **Gestão 4.0: disrupção e pandemia**. São Paulo: Blucher, 2021. Ebook. Disponível em: <https://www2.cjf.jus.br/pergamumweb/vinculos/0000d1/0000d182.pdf> Acesso em: 27 jul. 2022.

GIANDONI OLLAIK, Leila; MEDEIROS, Janann Joslin. Instrumentos governamentais: reflexões para uma agenda de pesquisas sobre implementação de políticas públicas no Brasil. **Revista de Administração Pública - RAP**, v. 45, n. 6, p. p. 1943-1967, nov.-dez. 2011.

GIDDENS, Anthony; BECK, Ulrich; LASH, Scott. **Modernização reflexiva**. São Paulo: UNESP, 1997.

GILL, Lex; REDEKER, Dennis; GASSER, Urs, Towards **digital constitutionalism? Mappin attempts to craft an internet bill of rights**. Berkman Center Research Publication No. 2015-15. 2015. Disponível em SSRN: <http://ssrn.com/abstract=2687120> Acesso em: 10 jun. 2020.

GÓES, Geraldo Sandoval; BORELLI, Luan. **Implicações da descoordenação entre as esferas federal e estadual na condução de políticas públicas de combate à pandemia da Covid-19 no Brasil**. Brasília: Enap, 2021.

GONÇALVES, Marcus Vinicius Rios. **Tutela de interesses difusos e coletivos**. 13. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2019. (Coleção sinopses jurídicas,; v. 26).

GOVERNO DIGITAL, 2021. **Inclusão digital**. GOV.BR, 2021. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/inclusao-digital> Acesso em: 13 jan. 2023.

GOVERNO DIGITAL. **Prioridades da e-digital**. GOV.BR, 2021a. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/prioridades-da-e-digital> Acesso em: 13 jan. 2023.

HORTON, Richard. Offline: **covid-19 is not a pandemic**. Fonte: [https://www.thelancet.com/journals/lancet/article/PIIS0140-6736\(20\)32000-6/fulltext](https://www.thelancet.com/journals/lancet/article/PIIS0140-6736(20)32000-6/fulltext) Acesso em: 08 maio 2021.

KAISER, B. **Manipulados**: como a cambridge analytica e o facebook invadiram a privacidade de milhões e botaram a democracia em xeque. Tradução de Roberta Clapp e Bruno Fiuza. Rio de Janeiro: Harper Collins, 2020.

KOSBY, Marília. **Pandemia como catástrofe e antídoto**: interlocuções antropocenas entre religiões de matriz africana e antropologia. 2021 DOI: <https://doi.org/10.21680/2238-6009.2021v1n58ID27604>. Disponível em: <https://periodicos.ufrn.br/vivencia/article/view/27604/15180> Acesso em: 27 jul. 2022.

KOTLER, Philip. **Marketing 5.0: tecnologia para a humanidade**. 1. ed. Tradução André Fontenelle. 1. ed. Rio de Janeiro: Sextante, 2021.

LÉVY, Pierry. **O que é virtual?** Tradução de Paulo Neves. 2. ed. São Paulo: Editora 34, 2011.

LIMA, Marcus Eugênio O. **Processos psicossociais de exclusão social**. São Paulo: Editora Blucher, 2020. E-book. ISBN 9786555060393. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9786555060393/> Acesso em: 11 jan. 2023.

LOPES, Maura C.; FABRIS, Eli Terezinha H. **Inclusão & educação**. São Paulo: Grupo Autêntica, 2013. E-book. ISBN 9788582171172. Disponível em: <https://integrada.minhabibliot.eca.com.br/#/books/9788582171172/> Acesso em: 11 jan. 2023.

MARQUES, Francisco Paulo. **Democracia online e o problema da exclusão digital**. 2014 Disponível em: [https://www.researchgate.net/publication/301700200\\_Democracia\\_online\\_e\\_o\\_Problema\\_da\\_Exclusao\\_Digital/citation/download](https://www.researchgate.net/publication/301700200_Democracia_online_e_o_Problema_da_Exclusao_Digital/citation/download) Acesso em: 01 ago. 2022.

MARTINO, Luís Mauro Sá. **Teoria das mídias digitais: linguagens, ambientes, redes.** 2. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2015.

MARTINS, Thays. Pandemia impulsiona empreendedorismo digital de pequenos e grandes no Brasil. **Correio Braziliense**, 2021. Disponível em: <https://www.correiobraziliense.com.br/cidades-df/2021/08/4943244-pandemia-impulsiona-empendedorismo-digital-de-pequenos-e-grandes-no-Brasil.html> Acesso em: 02 set. 2022.

MAZZUCATO, Mariana. **O estado empreendedor: desmascarando o mito do setor público x setor privado.** São Paulo: Portfolio-Penguin, 2014.

MENDES, Gilmar Ferreira; BRANCO, Paulo Gustavo Gonet. **Curso de direito constitucional.** 8. ed. rev. e atual. São Paulo: Saraiva, 2013.

MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÕES (MCTI). **Estratégia brasileira para a transformação digital (e-digital). Ciclo 2022- 2026.** Brasília, 2022. Publicado em 17/11/2022, atualizado em 21/11/2022. Disponível em: <https://www.gov.br/mcti/pt-br/acompanhe-o-mcti/noticias/2022/11/mcti-atualiza-estrategia-Brasileira-para-a-transformacao-digital-para-o-periodo-2022-2026> Acesso em: 14 dez. 2022.

MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES, 2020. **Cidades digitais.** GOV.BR, 2020. Disponível em: <https://www.gov.br/mcom/pt-br/aceso-a-informacao/acoes-e-programas/cidades-digitais> Acesso em: 01 dez. 2022.

MIRANDA, Jorge (org.); CAÚLA, Bleine Queiroz *et al.* **Direitos fundamentais: uma perspectiva de futuro.** São Paulo: Atlas, 2013.

MORAES, Alexandre de. **Direito constitucional.** 38. ed. Barueri: Atlas, 2022.

MORAES, Alexandre de. **direitos humanos fundamentais: teoria geral: comentários aos arts. 1º a 5º da constituição da república federativa do brasil: doutrina e jurisprudência.** 12. ed. São Paulo: Atlas, 2021.

MOREIRA, Elaine; GOUVEIA, Rachel *et al.* (org.). **Em tempos de pandemia: propostas para defesa da vida e de direitos sociais.** Rio de Janeiro: UFRJ, Centro de

Filosofia e Ciências Humanas, Escola de Serviço Social, 2020. 155 p. ISBN 978-65-86155-01-3.

NIC.BR. - NÚCLEO DE INFORMAÇÃO E COORDENAÇÃO DO PONTO BR 2019. **Desigualdades digitais no espaço urbano:** um estudo sobre o acesso e o uso da internet na cidade de São Paulo/ [editor]. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2019. 5.800 Kb; PDF. Vários colaboradores. Disponível em: [https://cetic.br/media/docs/publicacoes/7/11454920191028-desigualdades\\_digitais\\_no\\_espaco\\_urbano.pdf](https://cetic.br/media/docs/publicacoes/7/11454920191028-desigualdades_digitais_no_espaco_urbano.pdf) Acesso em: 12 jan. 2023.

OLIVEIRA, Nelson. **Novo patamar de telefonia, 5G ainda deixa dúvidas sobre inclusão digital no Brasil.** Agência Senado, 2020. Disponível em: <https://www12.senado.leg.br/noticias/infomaterias/2020/07/novo-patamar-de-telefonia-5g-ainda-deixa-duvidas-sobre-inclusao-digital-no-Brasil> Acesso em: 12 jan. 2023.

O'NEIL, Cathy. **Algoritmos de destruição em massa:** como o big data aumenta a desigualdade e ameaça a democracia. Tradução de Rafael Abraham. 1. ed. Santo André, SP: Editora Rua do Sabão, 2020.

PÁDUA, Elisabete Matallo M. de. **Metodologia da pesquisa:** abordagem teórico-prática. São Paulo: Papyrus Editora, 2016.

PEC/35-2020. **Proposta de emenda à constituição nº 35, de 2020 altera os art. 5º, 6º e 215 da Constituição para assegurar a todos os residentes no País o acesso à Internet. Senado Federal, 2020.** Disponível em: <https://legis.senado.leg.br/sdleg-getter/documento?dm=8892382&ts=1630441331118&disposition=inline> Acesso em: 27 nov. 2022.

PEREIRA, A. et al. Metodologia da pesquisa científica. Santa Maria, RS: UFSM, 2018.

PEREIRA, Bruna Cristina Jaquetto. Sobre usos e possibilidades da interseccionalidade. **Civitas - Revista de Ciências Sociais**, v. 21, n. 3, p. 445-454, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.15448/1984-7289.2021.3.40551>. Acesso em: 10 jan. 2022.

PINHEIRO, Patrícia Peck. **Direito digital.** 7 ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2021a.

PINHEIRO, Patrícia Peck. **Proteção de dados pessoais: comentários à Lei nº 13.709/2018 (LGPD)**. 3. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2021b.

PNUD. 2021. **Relatório Anual Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD) – Brasil**. Disponível em: <https://www.undp.org/pt/brazil/publications/relatorio-anual-2021> Acesso em: 13 dez. 2022.

PRADO, Vaner J.; COSTA, Joany, M. S. T.; GILEÁ, J. Organizações de serviços extrajudiciais baianas em tempos de sindemia – uma análise pela perspectiva da teoria da ecologia das populações. **Research, Society and Development**, v. 10, n. 2, fev. 2021.

PRESCOTT, Roberta. **Pandemia faz consumo da internet dobrar no Brasil**. São Paulo-SP: Abranet - Associação Brasileira de Internet. 2021. Disponível em: <https://www.abranet.org.br/Noticias/Pandemia-faz-consumo-da-internet-dobrar-no-Brasil-3379.html?UserActiveTemplate=site#.Y5ocynbMK3A> Acesso em: 14 dez. 2022.

REALE, Miguel, **teoria do direito e do estado**. 5. ed. rev. São Paulo: Saraiva, 2000.

ROCHA, Rosely. **43 milhões estão fora do auxílio de R\$ 600. Veja quem tem direito e como receber**. 2020. Disponível em: <https://www.cut.org.br/noticias/43-milhoes-estao-fora-do-auxilio-de-r-600-veja-quem-tem-direito-e-como-receber-d9c8> Acesso em: 06 dez. 2022.

RODRIGUES, Rosemberg Augusto Pereira. **Proteção de dados pessoais como um direito fundamental**. SERPRO, 2022. Disponível em: <https://www.serpro.gov.br/menu/noticias/noticias-2022/protecao-de-dados-pessoais-como-um-direito-fundamental> Acesso em: 16 nov. 2022.

SÁ, Marilene; MIRANDA, L. ; MAGAHÃES, F . Pandemia covid-19: catástrofe sanitária e psicossocial covid-19. **Caderno de Administração**, Maringá, v.28, ed. esp., jun.2020. Disponível em: <https://periodicos.uem.br/ojs/index.php/CadAdm/article/view/53596/751375150131> Acesso em: 27 jul. 2022.

SEBRAE. DATA. **Empreendedorismo brasil 2020**. Global Entrepreneurship Research Association (GERA), London Business School Babson College, Estados

Unidos. Disponível em: <https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2021/06/Relat%C3%B3rio-Executivo-BR-v7-FINAL.pdf> Acesso em: 07 dez. 2022.

SECCHI, Leonardo. **Políticas públicas: conceitos, esquemas de análises, casos práticos**. 2. ed. São Paulo: Cengage Learning, 2013.

SIEBEL, Thomas M. **Transformação digital como sobreviver e prosperar em uma era de extinção em Massa**. Rio de Janeiro: Alta Books, 2021.

SIEBEL, Thomas M. **Transformação digital: como sobreviver e prosperar em uma era de extinção em massa**. 1. ed. São Paulo: Starlin Alta Editora e Consultoria Eireli, 2021.

CANAL USP. **Desafios - desigualdades digitais**. Youtube, 15 de maio de 2019. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=4ozkpAzYfdg> Acesso em: 14 maio 2023.

SILVA, Thiago Delaíde da. **Dignidade e autonomia na filosofia moral de Kant**. São Paulo : Edições 70, 2022.

SILVEIRA, Sergio Amadeu da (org.) **Cidadania e redes digitais = citizenship and digital networks**. 1. ed. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil : Maracá: Educação e Tecnologias, 2010.

SOCIOAMBIENTALONLINE. **Os 17 objetivos do desenvolvimento sustentável**. abr. 2017. Disponível em: <http://socioambientalonline.com.br/os-17-objetivos-do-desenvolvimento-sustentavel/> Acesso em: 28 nov. 2022.

SORJ, Bernardo; GUEDES, Luís Eduardo. Exclusão digital: problemas conceituais, evidências empíricas e políticas públicas. **Novos estudos CEBRAP** [online], n. 72 , p. 101-117, 2005. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0101-33002005000200006>. Epub. ISSN 1980-5403. Disponível em: 2022<https://doi.org/10.1590/S0101-33002005000200006> Acesso em: 21 mar. 2006.

STRECK, Lenio Luiz. **Ciência política e teoria do estado**. 8. ed. rev. e atual. Porto Alegre: Livraria do Advogado Editora, 2014.

STRUTZEL, Tercio. **Presença digital**. Rio de Janeiro: Alta Books, 2015.

TEXEIRA, Adriano Canabarro; MARCON, Karina (org.). **Inclusão digital: experiências, desafios e perspectivas**. Passo Fundo: Ed. Universidade de Passo Fundo, 2009. Disponível em: [http://usuarios.upf.br/~teixeira/livros/inclusao\\_digital.pdf](http://usuarios.upf.br/~teixeira/livros/inclusao_digital.pdf)  
Acesso em: 27 jul. 2022.

VILAÇA, Marcio Luiz Corêa; ARAÚJO, Elaine Vasques Ferreira de. (orgs.). **Tecnologia, sociedade e educação na era digital**. Duque de Caxias, RJ: UNIGRANRIO, 2016.

VIDAL, Eloisa Maia; MAIA, José Everardo Bessa. **Fundamentos de informática educativa**. 2. ed. Fortaleza : EdUECE, 2015. 81 p. : il.

ZUBOFF, Shoshana. **A era do capitalismo da vigilância: a luta por um futuro humano na nova fronteira do poder**. Tradução de George Schlesinger. 1. ed. Rio de Janeiro: Intrínseca, 2020.

**ANEXO A - FOMULÁRIO DE PESQUISA DE CAMPO**

**ESTE FORMULÁRIO TEM A FINALIDADE DE LEVANTAR DADOS PARA SUBSIDIAR A PESQUISA PARA COMPOR A DISSERTAÇÃO DE MESTRADO EM DIREITO GOVERNANÇA E POLÍTICAS PÚBLICAS, CUJO TEMA É INCLUSÃO DIGITAL E DIREITOS FUNDAMENTAIS: A PRESENÇA DIGITAL COMO VETOR DE INTEGRAÇÃO E TRANSFORMAÇÃO SOCIAL PARA O “NOVO-FUTURO” DO PÓS-COVID-19**

1. Qual a sua cidade? \_\_\_\_\_

2. Qual o seu estado? \_\_\_\_\_

3. Qual a sua idade? \_\_\_\_\_

4. Instagram \_\_\_\_\_

5. O ingresso nas redes sociais (Instagram) foi antes ou durante a crise sanitária da Covid-19?

( ) Antes

( ) Durante

6. Participa de outras redes sociais? Quais?

( ) Sim.

Quais?

\_\_\_\_\_

( ) Não

7. Você teve alguma dificuldade para acessar à internet durante o isolamento social da Covid-19?

( ) Sim.

Quais? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

( ) Não



**8. Durante a crise da Covid-19, qual ou quais foram os meios de comunicação mais utilizados por você?**

Ligação telefônica  WhatsApp  Instagram  Facebook

Outros.

Quais?

---

**9. Você encontrou dificuldade ao usar alguma plataforma digital durante o isolamento social?**

Sim

Quais?

---

---

---

Não

**10. As redes sociais tiveram alguma importância na sua vida durante o isolamento social?**

Sim.

Não

**11. Se você respondeu “sim”, no último item (12). Qual foi a importância das redes sociais durante a crise da Covid-19?**

---

---

---

---

---

---

---

---

**12. Quais os meios de acesso à internet você possuía durante o isolamento social da crise da Covid-19?**

Smartphone

Computador

Outros

**13. Você adquiriu novos hábitos após começar a usar as redes sociais? Se a resposta for sim, escreva pelo menos um desses novos hábitos.**

Sim.

Quais \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Não

**14. Quando você posta algo nas redes sociais, essas postagens representam a sua vida real ou as postagens são limitadas a mostrar coisas pontuais que você considera interessantes para os seus seguidores?**

Meu perfil é público. Posto com frequência e sem restrições, compartilho a minha vida real

Meu perfil é público. Posto e compartilho com limites. Mostro apenas coisas que considero interessantes sobre a minha vida

O meu perfil é privado. Só quem tem acesso as minhas postagens, são pessoas conhecidas

**15. Foi beneficiado com ajuda de algum programa social durante a crise da Covid-19?**

Sim. Programa do governo federal

Sim. Programa do meu estado

Sim. Outros.

Não

**16. Você usa a internet como ferramenta de estudos?**

Sim. Sou estudante e uso a internet para estudar

Não sou estudante. Eu uso a internet para outros fins

**17. Você está empregado (a), é empreendedor ou desempenha alguma atividade para fins da sua subsistência com auxílio da internet e/ou por meio das redes sociais?**

Sim

Não. Eu estou empregado (a), mas uso a internet só para entretenimento

- Sim. Sou empregado e uso a internet, mas não uso as redes sociais neste trabalho
- Sim. Mas não estou empregado. Eu sou autônomo/ empreendedor e uso a internet e as redes sociais para divulgar meu trabalho

**18. Se você for empreendedor/autônomo, quando você começou a usar internet e as redes sociais para divulgar seu trabalho, antes, durante, ou depois do isolamento social?**

- Antes da Covid-19
- Durante o isolamento social
- Depois do isolamento social

**19. O desempenho da sua atividade ou o seu negócio é no Físico (*loja, atividades presenciais etc.*)? É digital (*e-commerce, marketplace ou um perfil profissional nas redes sociais*)? Ou você já trabalha o seu negócio em ambos os modos, Físico e Digital?**

- Atuo no Físico
- Atuo no Digital
- Atuo no Físico e no Digital

**20. Você tem ou já teve dificuldades com o seu negócio no mundo digital? Atualmente qual a sua maior dificuldade?**

- Sim.

Qual/quais?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

- Não. Nunca tive dificuldades

**21. Gostaria de aprender como usar as plataformas digitais para criar um negócio ou expandir um negócio que já existe no ambiente físico? Se sim, o que gostaria de aprender?**

Sim.

O que você gostaria de aprender?

---

---

---

---

Não

De acordo com as Leis 12.965/2014 e 13.709/2018, que regulam o uso da internet e o tratamento de dados pessoais no Brasil, autorizo Líliam Vasconcelos a enviar notificações por e-mail ou outros meios e concordo com sua Política de Privacidade. Não se preocupe, sou contra spam. Você a qualquer momento poderá cancelar sua inscrição.