



Revista de Políticas Públicas da UFPE, Recife/PE, v. 11, n. 2, ano 2026. ISSN-e 2595-5535

TRANSFORMAÇÃO DIGITAL NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA BRASILEIRA E O DESAFIO DA INCLUSÃO CRÍTICA DE ESTUDANTES DA EDUCAÇÃO DE JOVENS E ADULTOS (EJA)

Fábio Ricardo Xavier de Matos¹
Michele Guerreiro Ferreira²

RESUMO

O presente trabalho é parte da pesquisa de mestrado em Direitos Humanos, Cidadania e Políticas Públicas da UFPB, que se encontra em andamento e versa sobre o acesso e apropriação de políticas do Governo Digital, em especial a plataforma gov.br, por estudantes da Educação de Jovens e Adultos (EJA). O avanço das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs), a atual "transformação digital" no Brasil está consolidada na Estratégia Brasileira para a Transformação Digital (E-Digital), por meio de instrumentos como o portal Gov.br, a Plataforma Lattes, o e-CAC e o e-Social, por exemplo, que demonstram o compromisso do governo em consolidar um novo modelo organizacional baseado no e-Governo. Com a finalidade de aprimorar a atividade estatal, o Governo Digital objetiva racionalizar custos, aumentar a eficácia e eficiência administrativa, ampliar a transparência e, principalmente, melhorar a prestação de serviços e a satisfação dos usuários. Neste trabalho, o objetivo central é realizar uma análise crítica sobre os avanços da transformação digital no setor público brasileiro e os limites impostos pelo "fosso digital", ou um novo eixo da Colonialidade (Quijano, 2000; Mignolo, 2005), a Colonialidade Digital. A metodologia adotada é a análise bibliográfica e crítica dos processos de digitalização estatal e suas consequências sociais. Os resultados parciais apontam que, embora a tecnologia prometa a universalização dos serviços, ela pode, paradoxalmente, aprofundar a exclusão social de grupos vulneráveis. Riscos como a reprodução de vieses algorítmicos, a opacidade das decisões automatizadas e a carência de letramento digital transformam a promessa de eficiência em um processo seletivo, onde apenas parte da população usufrui efetivamente dos serviços digitais. De tal modo, ressalta que a inclusão tecnológica deve transcender o mero fornecimento de acesso material e ser acompanhada por políticas educacionais voltadas aos estudantes da EJA; e à construção de competências críticas, articulando o desafio da administração pública digital ao campo da equidade e justiça social.

Palavras-chave: Transformação Digital; EJA; Colonialidade Digital.

¹ Licenciado em Psicologia, Formação em Psicologia Clínica UFPB, Pós-Graduando Lato Sensu em Educação em Direitos Humanos UFPB, Mestrando em Direitos Humanos, Cidadania e Políticas Públicas UFPB, Advogado Esp. Direito e Processo Civil e vulnerabilidade social pela Fundação Escola Ministério Público da Paraíba - FESMP. E-mail: advogadofabiomatos@gmail.com

² Doutora em Educação pela UFPE. Professora do DED/CCAE e do PPGDH da UFPB. E-Mail: michele.guerreiro@academico.ufpb.br

ABSTRACT

This study is part of an ongoing master's research in Human Rights, Citizenship, and Public Policies at the Federal University of Paraíba (UFPB), which addresses the access to and appropriation of Digital Government policies, specifically the *gov.br* platform, by students of Youth and Adult Education (EJA). The advancement of Information and Communication Technologies (ICTs) and the current "digital transformation" in Brazil are consolidated in the Brazilian Strategy for Digital Transformation (E-Digital), through tools such as the *Gov.br* portal, the Lattes Platform, *e-CAC*, and *e-Social*, which demonstrate the government's commitment to establishing a new organizational model based on e-Government. Aiming to improve state activity, Digital Government seeks to rationalize costs, increase administrative effectiveness and efficiency, enhance transparency, and, primarily, improve service delivery and user satisfaction. The central objective of this work is to conduct a critical analysis of the advancements in digital transformation within the Brazilian public sector and the limits imposed by the "digital divide," or a new axis of Coloniality (Quijano, 2000; Mignolo, 2005): Digital Coloniality. The methodology adopted is a bibliographic and critical analysis of state digitalization processes and their social consequences. Partial results indicate that, although technology promises the universalization of services, it can, paradoxically, deepen the social exclusion of vulnerable groups. Risks such as the reproduction of algorithmic biases, the opacity of automated decisions, and the lack of digital literacy turn the promise of efficiency into a selective process, where only part of the population effectively benefits from digital services. Thus, it highlights that technological inclusion must transcend the mere provision of material access and be accompanied by educational policies aimed at EJA students and the development of critical competencies, bridging the challenge of digital public administration with the fields of equity and social justice.

Keyword: Digital Transformation. EJA (Youth and Adult Education). Digital Coloniality.

Introdução

O objeto deste artigo é a análise da transformação digital vivenciada nas últimas décadas, que alterou substancialmente a sociedade e a Administração Pública, destacando a maneira com que os indivíduos se relacionam com o aparato estatal, em especial com a plataforma Gov.br. Nesse cenário, emerge como ponto nevrálgico o desafio da inclusão crítica de estudantes da Educação de Jovens e Adultos (EJA). Para este público, a migração dos serviços para o ambiente digital não representa apenas uma mudança de interface, mas a imposição de uma barreira estrutural que tensiona a garantia de direitos e a cidadania, colocando em xeque a promessa de universalização do acesso em um sistema marcado por desigualdades tecnológicas e educacionais.

Historicamente, as sociedades passaram por significativas transformações estruturais impulsionadas pela evolução tecnológica. Tais inovações não apenas satisfizeram demandas materiais, mas também moldaram as configurações de socialização, influenciando a maneira como os indivíduos se organizam e interagem. No âmbito público, responsável pela administração social, essas transformações desencadearam modificações nos modelos de organização, onde a tecnologia incorpora a capacidade de transformação das sociedades. A Administração Pública, por sua vez, compreende a estrutura e as atividades essenciais que possibilitam ao Estado, que é a nação politicamente organizada, o cumprimento de seus fins.

Tais mudanças sociais impõem novas configurações à esfera pública, alterando a forma como a administração social é gerida. Como aponta Castells (2005), a relação das sociedades com a tecnologia, seja pelo seu domínio ou pela sua carência, atua como um vetor transformador; embora não dite, de forma absoluta, os rumos da história, ela molda decisivamente os processos de evolução social.

Com a evolução da internet e das inovações em comunicação, as organizações passaram a transpor seus modelos tradicionais para interfaces web. Conforme notam Medeiros e Guimarães (2006), esse movimento consolidou um novo paradigma organizacional, onde as Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) tornaram-se o eixo central. Tais tecnologias, definidas por Miranda (2007) como a convergência entre recursos computacionais e sistemas de telecomunicações, com a internet como seu principal expoente, permitiram que governos e instituições digitalizassem suas estruturas administrativas, adequando-as a uma nova realidade operacional

A metodologia adotada é a análise crítica e bibliográfica do referencial teórico que trata da adoção de Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) e os riscos inerentes a essa transição, especialmente para grupos sociais historicamente vulneráveis. O trabalho manifesta o estágio de análise crítica, buscando responder o seguinte questionamento: como a digitalização dos serviços públicos, alinhada à Estratégia Brasileira para a Transformação Digital (E-Digital), pode garantir a eficiência administrativa e a satisfação do cidadão sem aprofundar a exclusão social e a desigualdade, especialmente entre os estudantes da Educação de Jovens e Adultos (EJA)?

Para responder a essa questão, dividimos o artigo em três seções fundamentais: na primeira, discutimos os impactos da digitalização no setor público sobre os sujeitos da EJA a partir de uma abordagem decolonial, analisando a dualidade entre a eficiência administrativa e a colonialidade digital que aprofunda o "fosso" tecnológico; na segunda, abordamos o direito à educação na era das plataformas, examinando os desafios da inclusão crítica e a necessidade de garantir a autonomia desses estudantes frente ao silenciamento imposto pelas interfaces digitais; e, na terceira, exploramos a "cidadania em modo guiado", realizando uma análise crítica da governança digital brasileira para demonstrar como as arquiteturas técnicas e os níveis de autenticação da plataforma Gov.br condicionam e limitam o exercício pleno de direitos pelos cidadãos da EJA.

1. Entre a Eficiência e a Colonialidade: Uma Análise Crítica da Digitalização no Setor Público e seus Impactos nos Sujeitos da EJA

O cerne do trabalho reside na dualidade eficiência e colonialidade da transformação digital no setor público. O referencial teórico aponta que o avanço da internet e das TICs possibilitou a construção de um novo modelo organizacional, caracterizado pela digitalização dos métodos institucionais e pela inserção de conceitos como governo digital e governança digital. Os objetivos declarados por Pereira e Silva (2010) para essas inovações, e endossados pela Estratégia E-Digital (BRASIL, 2018), incluem o aumento da eficácia, eficiência administrativa e a promoção da transparência e participação popular. O Brasil implementou mecanismos relevantes, como a plataforma Gov.br, que unifica o acesso a mais de quatro mil serviços digitais, além de iniciativas como Plataforma Lattes, utilizada como sistema padrão para a gestão de currículos e análise da trajetória acadêmica no país; o **Siorg** (Sistema de Informações Organizacionais do Governo Federal), que atua como repositório oficial da estrutura administrativa da União; o **e-CAC** (Centro Virtual de Atendimento ao Contribuinte), portal da Receita Federal voltado à resolução de pendências fiscais de forma digital; e o **e-Social**, que unifica o envio de dados previdenciários, trabalhistas e fiscais pelos empregadores. Plataformas estas que contribuem para a eficiência da máquina administrativa e a simplificação de processos, segundo o E-Digital.

Contudo, os resultados alcançados pelo avanço da digitalização não podem ser analisados apenas pela ótica da eficiência. Estudos recentes, como o de Comba *et al.* (2024), que trata da Inteligência Artificial na gestão pública, problematizam os limites dessa modernização. Diferentemente da promessa de participação plena, surgem riscos como a reprodução de vieses algorítmicos, a opacidade das decisões automatizadas e, de forma central, a exclusão social de grupos vulneráveis.

Longe de serem neutros, os algoritmos funcionam como sequências e previsões arquitetadas com propósitos bem definidos. Como qualquer artefato de design tecnológico, eles não apenas refletem, mas frequentemente ampliam as fraturas sociais do contexto em que foram gestados. Sob essa ótica, o que muitas vezes é apresentado como um dilema técnico moderno revela, na verdade, a persistência de um conflito estrutural: a histórica queda de braço entre o capital e o trabalho (Faustino & Lippold, 2023, p. 42). Assim, a tecnologia deixa de ser vista como uma ferramenta autônoma para ser compreendida como um vetor que atualiza e aprofunda contradições já conhecidas.

Ao tratar sobre o acesso dos estudantes da EJA às políticas públicas digitais partimos do pressuposto de uma possível exclusão, que criaria um "fosso digital" entre cidadãos com pleno acesso e aqueles marginalizados por barreiras socioeconômicas, geográficas ou educacionais. Como se tal ranhura consistisse em mais um eixo da colonialidade (Quijano, 2000; Mignolo, 2005), que é um padrão de poder que cria hierarquias entre os seres humanos a partir de critérios de raça, classe, gênero, território etc.

Essa hierarquização mencionada, que estratifica o valor dos sujeitos com base em suas condições materiais, encontra no ambiente virtual um terreno fértil para se ramificar e se sofisticar. Não se trata apenas de uma ausência fortuita de conectividade para o estudante da EJA, mas de um desdobramento direto de um fenômeno mais amplo e insidioso: o colonialismo digital. Ao deslocar a análise da exclusão individual para a estrutura sistêmica, percebe-se que o "fosso" não é um acidente de percurso do progresso técnico, mas uma ferramenta de gestão de poder que opera por meio de novas arquiteturas de controle. Assim, a marginalização educacional e tecnológica relatada anteriormente deixa de ser vista como um atraso isolado e passa a ser compreendida como o reflexo local de uma dinâmica global de expropriação.

Longe de ser uma mera metáfora, o colonialismo digital se manifesta como uma engrenagem estrutural do capitalismo atual, conforme argumentam Faustino e Lippold (2023). Fundamentados nas teses de Michael Kwet (2021)³, os autores demonstram que o uso deliberado de tecnologias não serve apenas à inovação, mas ao exercício de um controle político e social que ecoa as velhas lógicas coloniais sob novas roupagens. Se outrora a dominação dependia da presença física e da expropriação territorial bruta, hoje ela se atualiza por meio de redes técnicas de alcance global. Nesse cenário, a arquitetura digital, composta por servidores, cabos submarinos e plataformas, assume o papel que o maquinário pesado desempenhava no imperialismo clássico. Ao monopolizar o fluxo de dados, as grandes corporações de tecnologia convertem o rastro digital das populações em ativos econômicos e ferramentas de vigilância, consolidando centros de processamento de dados como bases estratégicas que garantem a centralização absoluta do saber e das decisões tecnológicas.

³ KWET, Michael. **Digital Colonialism**: The Evolution of US Empire. Transnational Institute (TNI), 4 mar. 2021. Disponível on-line. Tradução nossa. *Apud* FAUSTINO, Deivison; LIPPOLD, Walter. **Colonialismo digital**: por uma crítica hacker-fanoniana. São Paulo: Boitempo, 2023.

Na mesma linha, Mignolo e Walsh (2018) chamam a atenção para como a expansão digital acaba por cristalizar hierarquias globais e padrões epistêmicos, tornando "natural" a marginalização de quem não maneja os códigos ou dispositivos da vez. Essa neutralidade técnica é desmentida por Safiya Noble (2018), que escancara como algoritmos e plataformas agem como vetores de reprodução de vieses raciais e sociais, transformando o ambiente virtual em um campo minado por disputas de poder que geram novas subalternidades. Portanto, ao admitir que a cidadania digital⁴, está sob a sombra de uma colonialidade virtual, fica claro que a exclusão vai muito além da simples falta de conexão; ela se materializa em mecanismos de vigilância e classificação que segregam os sujeitos.

Verificada a análise da eficácia técnica e da estrutura sistêmica do colonialismo digital, torna-se necessário apontar como essas abstrações se materializam na vida cotidiana dos sujeitos da Educação de Jovens e Adultos (EJA). A transição para a governança digital, embora apresentada como um vetor de modernização universal, impõe desafios singulares a este público, revelando que os impactos da digitalização não são neutros ou uniformes, mas, antes, operam como mecanismos de aprofundamento das desigualdades preexistentes.

Para o estudante da EJA, que muitas vezes busca no sistema escolar um caminho de emancipação, a digitalização estatal impõe uma nova dependência. Quando o acesso a direitos básicos (benefícios sociais, previdência, documentos) é mediado exclusivamente por plataformas como o Gov.br, o indivíduo que não possui letramento digital ou acesso estável à rede perde a capacidade de agir por si mesmo, tornando-se refém de intermediários ou do próprio sistema. Como pontuam Mignolo e Walsh (2018), a digitalização impõe um "padrão" de interação. O estudante da EJA, muitas vezes historicamente marginalizado, é forçado a interagir com uma lógica que não foi desenhada para a sua realidade sociocultural. O impacto é a sensação de inadequação: se o sujeito não "conversa" com a plataforma, o sistema o trata como um erro ou um dado inexistente, naturalizando a sua exclusão.

2. O Direito à Educação na Era das Plataformas: Desafios da Inclusão Crítica na EJA

Esses sujeitos, frequentemente invisibilizados pelas métricas de progresso tecnológico, carregam em suas trajetórias as marcas de uma exclusão que é, antes de tudo, histórica. São trabalhadores, jovens e adultos da EJA, cujos corpos e saberes são lidos pelo sistema digital como "ruídos" ou meros consumidores passivos, destituídos da agência necessária para pautar as lógicas da rede. Para eles, a interface digital não se apresenta como um espaço de possibilidades infinitas, mas como uma fronteira rígida onde a falta de domínio técnico se converte em uma nova forma de silenciamento. No entanto, reduzir essas existências apenas à carência de acesso seria ignorar sua resiliência; trata-se de indivíduos que, ao ocuparem os espaços educativos, tensionam as fronteiras da colonialidade, reivindicando o direito de não apenas operar máquinas, mas de significar o mundo através delas e de serem reconhecidos como cidadãos plenos em um território que insiste em tratá-los como estrangeiros.

É precisamente contra esse cenário de silenciamento e invisibilidade que se levanta o arcabouço jurídico da Educação de Jovens e Adultos (EJA). Mais do que uma modalidade de ensino, a EJA se constitui como um direito fundamental incontornável, destinado a reparar as

⁴ Embora comporte diversas interpretações, o conceito de cidadania digital é aqui compreendido como a aptidão do sujeito para atuar no espaço público mediado pela rede. Conforme postulam Mossberger, Tolbert e McNeal (2007), tal categoria transcende o acesso técnico, abarcando o domínio de competências críticas e éticas essenciais ao manejo das tecnologias digitais.

trajetórias daqueles que foram apartados da escola na idade regular. Sob o manto da Constituição Federal de 1988, a educação é reafirmada não como uma concessão, mas como um dever do Estado e um pilar da dignidade humana (art. 205). Nesse sentido, o texto constitucional (Brasil, 2020) projeta a formação para a cidadania e a qualificação para o trabalho como garantias universais, que não caducam com o passar dos anos. Assim, o direito à educação desses sujeitos precisa ser lido hoje também como o direito de habitar o mundo digital com autonomia, transformando a letra da lei em uma ferramenta de resistência contra as novas faces da colonialidade.

Essa perspectiva constitucional ganha densidade teórica nas reflexões de Maria Clara Di Pierro (2006), que posiciona a EJA não como um mero remendo para falhas do passado, mas como uma política estruturante de justiça social. Para a autora, a modalidade deve romper com a lógica assistencialista e emergencial, afirmando-se como um "direito à educação ao longo da vida" (p. 16) que se articula diretamente com o desenvolvimento humano. No mesmo horizonte, Sérgio Haddad (2007) expande essa visão ao vincular a educação de adultos ao fortalecimento da própria democracia. Segundo o autor, a exclusão das salas de aula é, na verdade, um sintoma de uma "fragilização da cidadania" (p. 394), o que torna a EJA uma estratégia indispensável para a construção de uma participação social ativa. Assim, ao cruzar essas vozes com o debate sobre a colonialidade digital, percebe-se que garantir o acesso ao saber escolar e tecnológico é, em última análise, um ato de reparação democrática e de enfrentamento às desigualdades que historicamente segregam os sujeitos.

No artigo intitulado "Avanços e retrocessos das políticas públicas educacionais da EJA no Brasil: o uso das tecnologias digitais", Silva e Mello (2024) analisam como a implementação do Ensino Remoto Emergencial durante a pandemia de Covid-19 aprofundou as disparidades sociais e o "analfabetismo digital" entre os estudantes da Educação de Jovens e Adultos. Por meio de um estudo de caso no Colégio Estadual Dona Pérola Byington, no Paraná, os autores demonstram que, embora a tecnologia tenha sido a única alternativa para a continuidade das aulas, o processo foi marcado pela falta de infraestrutura tecnológica adequada e pela ausência de formação continuada para os docentes. Os resultados da pesquisa revelam que a exclusão digital desses sujeitos, majoritariamente trabalhadores de baixa renda com acesso limitado à internet e a dispositivos apropriados, transformou o direito à educação em um privilégio, evidenciando que as políticas públicas para a modalidade ainda sofrem com descontinuidades históricas e negligenciam a realidade socioeconômica desse público.

A fragilidade das políticas públicas voltadas à EJA revela um ciclo crônico de descontinuidade administrativa que ignora, deliberadamente, a complexa realidade socioeconômica de seus estudantes. Ao tratar a inserção tecnológica como um processo linear e universal, o Estado negligencia que, para o trabalhador que compõe a EJA, o acesso aos meios digitais não é apenas uma questão de infraestrutura técnica, mas uma barreira estrutural enraizada em décadas de exclusão educacional. Essa miopia política transforma o acesso a direitos básicos em um exercício de resiliência individual, onde a ausência de políticas de letramento crítico e suporte adequado acaba por cristalizar, sob a máscara da modernização, a marginalização histórica desses sujeitos.

É imperativo notar que tal verificação deu-se em um recorte temporal sem precedentes na história recente da humanidade, no qual o isolamento físico forçou uma digitalização compulsória de todas as esferas da vida. Se no ambiente escolar a carência de recursos já se mostrava paralisante, o cenário torna-se ainda mais dramático quando confrontamos esses sujeitos com a necessidade de manusear ferramentas tecnológicas para o exercício básico da cidadania e de direitos, como os disponibilizados pela plataforma gov.br.

A plataforma Gov.br consolidou-se como o principal canal de mediação entre o cidadão e o Estado, centralizando o acesso a uma vasta gama de direitos fundamentais e serviços públicos essenciais. Por meio dessa interface, o usuário pode exercer prerrogativas que vão desde o acompanhamento de benefícios previdenciários e assistenciais, como a verificação de dados junto ao INSS e o monitoramento do Bolsa Família, até a regularização de obrigações tributárias e trabalhistas, exemplificadas pelo e-Social e pelo acesso simplificado à Carteira de Trabalho Digital. Conforme destaca o Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos, a unificação desses serviços visa desburocratizar a gestão administrativa, permitindo que a identificação e a assinatura eletrônica dos cidadãos facilitem a obtenção de documentos e a solicitação de demandas governamentais de forma ágil e segura (Brasil, 2024).

Fatores como idade, escolaridade, habilidades no uso da internet e gênero, frequentemente apontados como possíveis barreiras de acesso, assumem relevância ainda maior quando observados nesse grupo social. No caso dos estudantes da Educação de Jovens e Adultos (EJA), predominam trajetórias educacionais interrompidas ou iniciadas tardiamente, circunstância que muitas vezes os coloca em situação de maior vulnerabilidade frente às exigências impostas pelo uso das tecnologias digitais.

Essa condição pode influenciar diretamente o nível de familiaridade com interfaces digitais, gerando insegurança, resistência ou receio no uso de serviços públicos online. De forma articulada, a escolaridade também tende a funcionar como um elemento que condiciona o acesso, pois pode limitar a compreensão das informações disponibilizadas nas plataformas de governo eletrônico e, conseqüentemente, reduzir a autonomia dos usuários na resolução de demandas sem a necessidade de apoio externo.

Ao depararem-se com plataformas como o portal Gov.br, que centraliza desde o acesso a benefícios sociais até serviços previdenciários, esses estudantes da EJA encontram-se diante de uma "fronteira de vidro": a interface que deveria facilitar o direito acaba por atuar como um filtro excludente. Nesses momentos, a ausência de letramento crítico e de infraestrutura não significa apenas um atraso pedagógico, mas uma barreira concreta que cerceia a autonomia e o acesso a direitos fundamentais, reiterando que a burocracia digital, sem o devido amparo educacional, pode se tornar uma nova face da subalternização.

O Caderno EJA – Tecnologia e Sociedade (Brasil, 2025), ao ser analisado, representa um avanço importante do Estado por reconhecer a centralidade da tecnologia e propor sua problematização crítica na EJA. Contudo, para que cumpra de fato seu papel emancipador, é indispensável que o material seja efetivamente incorporado ao currículo da modalidade e articulado a políticas públicas digitais mais amplas, garantindo não apenas o acesso, mas a apropriação crítica como prática de cidadania e inclusão social. O desafio é, portanto, transformar o avanço tecnológico em uma ferramenta de justiça social.

3. Cidadania em Modo Guiado: Uma Análise Crítica da Governança Digital Brasileira

A rápida digitalização da administração pública materializada, segundo Mitkiewicz (2024) na ascensão da plataforma gov.br, que hoje aglutina mais de 140 milhões de cadastros ativos, tornou-se objeto de intenso escrutínio internacional. A experiência brasileira, ainda segundo este autor, desperta o interesse de gestores e pesquisadores globais, curiosos por mapear os efeitos práticos das estratégias de modernização estatal adotadas pelo país.

O marco dessa mudança ocorreu em abril de 2019, com o Decreto nº 9.756, que instituiu a plataforma gov.br. O objetivo era claro: centralizar e unificar o acesso aos serviços federais. O normativo não apenas desenhou a governança e a infraestrutura desse ecossistema, mas estabeleceu um cronograma rigoroso que exigia a migração dos conteúdos dos órgãos federais para o novo portal e para a loja oficial de aplicativos até o final de 2020.

Se a plataforma gov.br constitui o eixo da oferta de serviços, a **conta de usuário** atua como o polo fundamental da demanda, sendo a chave que viabiliza o acesso individual a esse ecossistema digital. A gênese desse mecanismo de identificação encontra amparo no Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016, que instituiu a Plataforma de Cidadania Digital. Em seu artigo 3º, inciso II, o dispositivo normativo estabeleceu a criação de um acesso digital unificado, estruturado com níveis de segurança escalonados conforme a natureza, a criticidade e o grau de exigência dos dados envolvidos (Brasil, 2016). Essa arquitetura não apenas centraliza a entrada do cidadão, mas define, na prática, a hierarquia de proteção e a validação necessária para que cada serviço seja acessado com a segurança requerida.

Ainda que o princípio da confiabilidade⁵ seja central para assegurar a proteção de dados e a segurança dos serviços públicos digitais, sua concretização por meio de diferentes níveis de autenticação na conta gov.br evidencia tensões importantes quando analisada sob a perspectiva da cidadania e dos direitos humanos. Os critérios exigidos para alcançar os níveis prata e ouro, como validação por meio de bancos, biometria ou certificação digital, pressupõem o acesso a recursos sociais, econômicos e tecnológicos que não estão igualmente disponíveis para todos os cidadãos brasileiros. Assim, requisitos técnicos que, à primeira vista, parecem neutros podem funcionar, na prática, como mecanismos de filtragem que restringem o acesso de determinados grupos a serviços públicos mais complexos e estratégicos. Esse cenário aponta para o risco de constituição de uma espécie de hierarquia na cidadania digital, em que o exercício pleno de direitos deixa de depender apenas da condição jurídica do cidadão e passa a estar vinculado à capacidade de cumprir exigências tecnológicas que muitas vezes ultrapassam as possibilidades individuais dos sujeitos.

Nesse contexto, a ideia de **cidadania em modo guiado** constitui uma importante chave de interpretação para compreender de que maneira o acesso aos direitos no ambiente digital vem sendo gradualmente estruturado por arquiteturas técnicas, normativas e informacionais que orientam, condicionam e, em certas situações, limitam as formas de atuação dos cidadãos. Ainda que a plataforma gov.br represente um avanço relevante na organização e na ampliação da oferta de serviços públicos, sua lógica de funcionamento marcada por fluxos previamente definidos, diferentes níveis de autenticação e pressupostos implícitos de letramento digital, revela um desenho institucional pouco visível, mas que influencia diretamente a experiência do usuário. Nesse cenário, torna-se evidente que o exercício da cidadania digital não se dá em condições plenamente igualitárias.

⁵ A Estratégia de Governo Digital (EGD 2020–2023) estabelece seis princípios que orientam a transformação digital do Estado. O **governo centrado no cidadão** prioriza a organização dos serviços digitais a partir das necessidades e experiências dos usuários. O **governo integrado** busca a articulação entre órgãos e níveis federativos, promovendo interoperabilidade e integração de bases de dados. O **governo inteligente** baseia-se no uso estratégico de dados e tecnologias para qualificar políticas públicas e reduzir exigências burocráticas ao cidadão. O **governo confiável** enfatiza a segurança da informação, a proteção de dados e mecanismos adequados de autenticação. O **governo transparente e aberto** estimula o acesso à informação, a disponibilização de dados públicos e a participação social. Por fim, o **governo eficiente** orienta ações voltadas à racionalização de recursos, padronização e automação de processos administrativos (Mitkiewicz, 2024).

Cidadania em modo guiado é uma terminologia pensada no decorrer da pesquisa de mestrado, para caracterizar a forma como a plataforma governamental organiza e estrutura o acesso aos serviços públicos digitais, evidenciando aquilo que se denomina como o “desenho invisível” do acesso aos direitos no ambiente digital, no qual fluxos técnicos, regras de autenticação e padrões de navegação orientam e condicionam a experiência do cidadão no exercício de seus direitos.

Para a Educação de Jovens e Adultos (EJA), a "cidadania em modo guiado" transcende a mera dificuldade de manuseio técnico; ela se estabelece como um novo e sofisticado mecanismo de segregação que coloca o estudante em uma posição de subalternidade perene. Ao condicionar o acesso a direitos básicos a fluxos digitais rígidos, o Estado ignora que o público da EJA traz, em sua própria trajetória, as marcas de um histórico de exclusão que a escola, isoladamente, ainda tenta reparar.

Portanto, quando a plataforma *Gov.br* exige níveis de autenticação que pressupõem um capital cultural e tecnológico muitas vezes inacessível a esses sujeitos, a "cidadania em modo guiado" acaba por refrear o potencial emancipatório da modalidade. Em vez de promover a autonomia, essa lógica impõe ao estudante da EJA a necessidade de recorrer a terceiros ou enfrentar a frustração de interfaces que não dialogam com a sua realidade, transformando a tentativa de exercer o direito de ser cidadão em uma jornada marcada pela insegurança e pela dependência, evidenciando que, sem um letramento crítico que considere a especificidade desses sujeitos, a digitalização estatal tende a cristalizar, e não a superar, as hierarquias de poder vigentes.

A carência de infraestrutura em comunidades periféricas, a falta de letramento digital e a escassez de políticas inclusivas transformam a promessa de universalização em um processo seletivo, ou uma colonialidade digital. A desigualdade no acesso à tecnologia deve ser situada no âmbito dos direitos humanos e da cidadania digital. Isso implica que o desafio da administração pública digital, para Schiefler *et al.* (2020), transcende a busca por eficiência e exige que a inclusão tecnológica seja acompanhada por processos de formação crítica, capazes de instrumentalizar os sujeitos para interagir de modo consciente com as plataformas estatais.

Diante desse percurso analítico, observa-se que a transformação digital da Administração Pública brasileira não pode ser compreendida apenas como um processo técnico de modernização estatal. Embora iniciativas vinculadas à Estratégia Brasileira para a Transformação Digital (E-Digital) e à plataforma *gov.br* tenham ampliado a eficiência administrativa, a integração de serviços e a racionalização de procedimentos, tais avanços revelam limites importantes quando confrontados com as desigualdades estruturais que atravessam a sociedade brasileira.

No caso dos estudantes da Educação de Jovens e Adultos (EJA), fatores como trajetórias educacionais interrompidas, restrições de acesso à tecnologia e insuficiente letramento digital evidenciam que a digitalização dos serviços públicos pode converter-se em um novo filtro de acesso aos direitos. Assim, a consolidação de um governo digital efetivamente democrático exige que a busca por eficiência administrativa seja acompanhada por políticas de inclusão tecnológica, formação crítica e ampliação das capacidades digitais dos cidadãos, de modo que a inovação estatal não reforce dinâmicas de exclusão, mas contribua para a efetivação da cidadania e dos direitos humanos no ambiente digital.

Considerações Finais

Os resultados parciais desta análise demonstram que a transformação digital na Administração Pública brasileira é um processo ambivalente. Por um lado, houve um avanço notável na eficiência e na racionalização da atividade estatal, com a centralização de serviços e o uso de ferramentas digitais avançadas. Por outro, a dependência crescente da tecnologia sem a devida infraestrutura material e educacional para todos os cidadãos impõe uma nova fronteira de exclusão, principalmente àqueles historicamente vulneráveis. Isto é uma colonialidade digital.

As principais ocorrências a serem expostas são que a digitalização do Estado não pode ser analisada apenas pelo prisma econômico ou de eficiência, mas deve ser pensada em consonância com os princípios de equidade, participação cidadã e respeito aos direitos fundamentais.

Para muitos estudantes da EJA, frequentemente provenientes de contextos de vulnerabilidade social, com trajetórias educacionais interrompidas e limitado acesso a recursos digitais, a mediação tecnológica pode transformar-se em mais uma barreira ao exercício pleno da cidadania. Assim, a inclusão digital não pode restringir-se ao acesso instrumental às plataformas governamentais, mas deve ser compreendida como um processo formativo que articule alfabetização digital, consciência crítica e autonomia no uso das tecnologias. Nesse sentido, o desafio posto não é apenas inserir esses sujeitos no ambiente digital do Estado, mas garantir que a transformação digital ocorra de maneira democrática, capaz de reconhecer as desigualdades existentes e promover condições efetivas para que os estudantes da EJA participem, compreendam e reivindiquem seus direitos no espaço público digital.

Em síntese, pensar a transformação digital da Administração Pública brasileira sob a perspectiva dos direitos humanos exige reconhecer que a efetiva democratização do acesso aos serviços públicos digitais passa necessariamente pela inclusão crítica de sujeitos historicamente marginalizados, como os estudantes da EJA. Não se trata apenas de ampliar o acesso a dispositivos ou plataformas, mas de promover condições formativas que possibilitem a esses cidadãos compreender, utilizar e questionar os sistemas digitais que mediam sua relação com o Estado.

Somente a partir de uma educação voltada para a autonomia e para a consciência crítica será possível que esses sujeitos exerçam seus direitos fundamentais também no ambiente virtual de forma emancipada, participando ativamente da vida pública digital. Nesse horizonte, o acesso qualificado às ferramentas governamentais, como a possibilidade de informar ao governo federal situações de fraude previdenciária por meio do aplicativo Meu INSS, torna-se exemplo concreto de cidadania digital em prática, na qual o cidadão não é apenas usuário de um serviço tecnológico, mas também agente capaz de defender os seus direitos, fiscalizar as políticas públicas e interagir com o Estado de maneira consciente e autônoma.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016. Institui a Plataforma de Cidadania Digital e dispõe sobre a prestação digital de serviços públicos no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. Brasília, DF: Presidência da República, [2016]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2016/decreto/d8936.htm. Acesso em: 9 mar. 2026.

BRASIL. Estratégia Brasileira para a Transformação Digital (E-Digital). Decreto nº 9.319 de 21 de março de 2018.

BRASIL. *Estratégia de Governo Digital 2020–2022*. Brasília: Ministério da Economia, 2020.

BRASIL. Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos. **Estratégia Nacional de Governo Digital 2024-2027**. Brasília, DF: MGI, 2024. Disponível em: <https://www.gov.br/gestao/pt-br>. Acesso em: 9 mar. 2026

BRASIL. Ministério da Educação. Secretaria de Educação Continuada, Alfabetização, Diversidade e Inclusão. Tecnologia e sociedade. Cadernos EJA – Ensino Médio. Autoria: Carolina Parreiras. Brasília: MEC/UNESCO, 2025.

BRASIL. Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos. **Gov.br: a plataforma de cidadania digital**. Brasília, DF: MGI, 2024. Disponível em: <https://www.gov.br>. Acesso em: 5 mar. 2026.

CASTELLS, M. (2005). A sociedade em rede do conhecimento à política. In: CASTELLS, M.; CARDOSO, G (Orgs). A sociedade em rede do Conhecimento à ação política. Imprensa Nacional: Casa da Moeda.

COMBA, Biof Bucut; SACABETO, Isabel Sebastião; CAETANO, Luís Miguel Dias; BANDIRI, Sabi Yari Moïse. Inteligência Artificial na gestão pública: desafios e oportunidades. *Pesquisa e Ensino em Ciências Exatas e da Natureza*, v. 8, ed. esp., p. 1–6, 2024.

COSTA, Jane Kelli Jacinto da; MOREIRA, Rhayssa Thayná Moraes; NASCIMENTO, Cristina Bianca Silva do; CARVALHO, Maria Larissa de. Desigualdades sociais e o acesso à tecnologia de IA: um estudo sociocultural. *Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação*, São Paulo, v. 10, n. 11, p. 7446-7463, nov. 2024. DOI: 10.51891/rease.v10i11.16814.

DI PIERRO, Maria Clara. **Notas sobre a redefinição da identidade de Educação de Jovens e Adultos no Brasil**. Educação & Sociedade, Campinas, v. 26, n. 92, p. 1115-1139, out. 2005/2006.

FAUSTINO, Deivison; LIPPOLD, Walter. *Colonialismo digital: por uma crítica hacker-fanoniana*. São Paulo: Boitempo, 2023.

HADDAD, Sérgio. A ação de governos locais na educação de jovens e adultos. *Revista Brasileira de Educação*, v. 12, n. 35, p. 388–401, 2007.

JANSSEN, Marijn; RANA, Nripendra P.; SLADE, Emma L.; DWIVEDI, Yogesh K. Trustworthiness of digital government services: deriving a comprehensive theory through interpretive structural modelling. *Public Management Review*, v. 20, n. 5, p. 647-671, mar. 2017. Disponível em: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/14719037.2017.130568>. Acesso em: 28 out. 2025.

KEHRIG, Ruth Terezinha. *Historia da administracao publica brasileira : livro didatico* / Ruth Terezinha Kehring ; design instrucional Marcia Loch, Flavia Lumi Matuzawa, [Luiz Henrique Queriquelli]. – 4. ed. rev. e atual. – Palhoca : UnisulVirtual, 2008.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. de A. (1988). *Fundamentos de metodologia científica*. São Paulo: Atlas.

MEDEIROS, Paulo Henrique Ramos; GUIMARÃES, Tomás de Aquino. A Institucionalização do Governo Eletrônico no Brasil. *Revista de Administração de Empresas*, São Paulo, v. 46, n. 4, p. 66-78, out./dez. 2006. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rae/a/yhFMTTbZpQ4dy4WVZ5KTBpR/>. Acesso em: 03 set. 2025.

MITKIEWICZ, Tarcísio. **Aceleração da transformação digital no Brasil**: lições da plataforma gov.br e o futuro dos serviços públicos. Washington, DC: Banco Interamericano de Desenvolvimento, 2024. Disponível em: <https://publications.iadb.org>. Acesso em: 9 mar. 2026.

MIGNOLO, Walter. (2005). *Cambiando las Éticas y las Políticas del Conocimiento: La Lógica de la Colonialidad y la Postcolonialidad Imperial*. Disponível em: www.tristestopicos.org.

MIGNOLO, Walter; WALSH, Catherine. *On decoloniality*. Durham: Duke University Press, 2018.

MIRANDA, Guilhermina Lobato. Limites e possibilidades das TIC na educação. *Revista De Ciências Da Educação*, Lisboa, n. 3, p. 41-50, ago. 2007. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/28175839_Limites_e_possibilidades_das_TIC_na_educacao. Acesso em: 20 agosto. 2025.

MOSSBERGER, Karen; TOLBERT, Caroline J.; MCNEAL, Ramona S. *Digital citizenship: the internet, society, and participation*. Cambridge: MIT Press, 2007.

NOBLE, Safiya Umoja. **Algorithms of oppression**: how search engines reinforce racism. New York: New York University Press, 2018.

PEREIRA, Danilo Moura; SILVA, Gislane Santos. As Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) como aliadas para o desenvolvimento. *Cadernos de Ciências Sociais Aplicadas*, v. 7, n. 8, p. 151- 174, ago. 2010. Disponível em: <https://periodicos2.uesb.br/index.php/ccsa/article/view/1935>. Acesso em: 14 abril. 2025.

QUIJANO, Aníbal. (2000). Colonialidad del Poder y Clasificación Social. *Journal of world systems research*, VI, 2, summer/fall, p. 342-386.

RECK, Janriê Rodrigues; HÜBNER, Bruna Henrique. A transformação digital do estado: digitalização do governo e dos serviços públicos no Brasil. *Revista Eletrônica Direito e Política*, Programa de Pós-Graduação Stricto Sensu em Ciência Jurídica da UNIVALI, Itajaí,

v.16, n.3, 3º quadrimestre de 2021. Disponível em: www.univali.br/direitoepolitica - ISSN 1980-7791.

SILVA, Débora Raitz; MELLO, Cleverson Molinari. Avanços e retrocessos das políticas públicas educacionais da EJA no Brasil: o uso das tecnologias digitais. *Revista Educação e Interdisciplinaridade*, v. 6, n. 2, 2024. DOI: <https://doi.org/10.56579/rei.v6i2.1510>. Acesso em 05 março 2026.

SCHIEFLER, Eduardo André Carvalho; CRISTÓVAM, José Sérgio da Silva; SOUSA, Thanderson Pereira de. Administração Pública digital e a problemática da desigualdade no acesso à tecnologia. *International Journal of Digital Law*, Belo Horizonte, ano 1, n. 2, p.97-116, maio/ago. 2020.

WEISS, Marcos Cesar. Sociedade sensoriada: a sociedade da transformação digital. *Estudos Avançados [online]*. 2019, v. 33, n. 95. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/s0103-4014.2019.3395.0013>.ISSN 1806-9592.Acesso em 09 ago. 2025, p. 203.