



## COVID-19: EXCLUSÃO EDUCACIONAL, DIGITAL E SOCIAL

### *COVID-19: EXCLUSIÓN EDUCATIVA, DIGITAL Y SOCIAL*

### *COVID-19: EDUCATIONAL, DIGITAL, AND SOCIAL EXCLUSION*

Renan Antônio da SILVA<sup>1</sup>

**RESUMO:** A sociedade da informação estampa cada vez mais a dependência dos indivíduos em fazerem parte do mundo virtual, haja vista que através deste há a ampla divulgação de informações, troca de conteúdo, constituindo um verdadeiro campo espacial do conhecimento. Os processos sociais, políticos e econômicos são diretamente influenciados pelo acesso aos meios de comunicação, especialmente a internet. O presente artigo visa analisar esse contexto de era digital, levantando a questão de que a sociedade pode não estar preparada para esta nova era, a qual ainda exclui e isola parte da sociedade do mundo virtual. Para realização da pesquisa a metodologia de abordagem utilizada foi a dedutiva, sendo que a pesquisa se concretizou através de referencial teórico e dados empíricos. Encontrou-se que a democracia da internet existe, quando se pensa que esta permite livre compartilhamento de ideias. Porém, não se pode dizer o mesmo quando se questiona a existência de uma cidadania digital, em que todos os indivíduos da sociedade realmente tenham amplo e irrestrito acesso e conhecimento deste meio de comunicação. Em tempos de pandemia, a internet é utilizada como instrumento essencial para concretização de algumas políticas públicas, por outro lado, contudo, as vulnerabilidades dos excluídos digitais são acentuadas. Conclui-se, logo, que é necessária a imediata concreção de políticas públicas que atendam as questões de desigualdade digital, fornecendo acesso à informação, através da internet, sem restrições sociais, étnicas ou de qualquer outra natureza.

**PALAVRAS-CHAVE:** Democracia digital. Cidadania digital. Políticas públicas. Pandemia.

**RESUMEN:** *La sociedad de la información imprime cada vez más la dependencia de los individuos de formar parte del mundo virtual, dado que a través de él se produce una amplia difusión de la información, el intercambio de contenidos, constituyendo un verdadero campo espacial del conocimiento. Los procesos sociales, políticos y económicos están directamente influenciados por el acceso a los medios de comunicación, especialmente a Internet. Este trabajo pretende analizar el contexto de la era digital, planteando que la sociedad puede no estar preparada para esta nueva era, que todavía excluye y aísla a parte de la sociedad del mundo virtual. Para llevar a cabo esta investigación, se utilizó la metodología del enfoque deductivo, y la investigación se llevó a cabo a través de referencias teóricas y datos empíricos. Se comprobó que la democracia en Internet existe, cuando se piensa que permite compartir libremente las ideas. Sin embargo, no se puede decir lo mismo cuando se cuestiona la existencia de una ciudadanía digital, en la que todos los individuos de la sociedad tienen realmente un*

<sup>1</sup> Universidade Estadual do Ceará (UECE), Fortaleza – CE – Brasil. Docente Permanente no Programa de Pós-Graduação em Políticas Públicas. Docente Visitante no Programa de Pós-Graduação em Educação na Universidade Federal do Amazonas (UFAM). Pós-Doutorando em Direitos Humanos e Cidadania pela Universidade de Brasília (UnB). Doutorado em Educação Escolar (UNESP). ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1171-217X>. E-mail: [r.silva@unesp.br](mailto:r.silva@unesp.br)





acceso y conocimiento amplio y sin restricciones de este medio de comunicación. En tiempos de pandemia, Internet se utiliza como una herramienta esencial para la aplicación de algunas políticas públicas; sin embargo, por otro lado, se acentúan las vulnerabilidades de los excluidos digitales. Por lo tanto, concluimos que es necesaria la implementación inmediata de políticas públicas que aborden las cuestiones de desigualdad digital, proporcionando acceso a la información, a través de Internet, sin restricciones sociales, étnicas o de cualquier otro tipo.

**PALABRAS CLAVE:** La democracia digital. Ciudadanía digital. Políticas públicas. Pandemia.

**ABSTRACT:** Information society increasingly shows how individuals are dependent of being part of the virtual world, given how there is a wide dissemination of information and exchange of content, through this virtual ambiance, establishing a real spatial field of knowledge. Social, political, and economic processes are directly influenced by the access to the media, mainly the internet. This paper seeks to analyze this context of digital era, by raising the issue that society may not be prepared for this new age since it still excludes and isolates part of the society from the virtual world. The research was carried out by resorting to theoretical framework and empirical data while utilizing a deductive method approach. It was found that digital democracy exists, when thought in the aspect of allowing exchange and sharing of ideas. However, one cannot say the same when questioning the existence of digital citizenship, through which all individuals in the society have wide and unrestricted access and knowledge of this means of communication. In times of pandemic, the internet is used as an essential instrument for the realization of some public policies, but, on the other hand, vulnerabilities of digitally excluded citizens are accentuated. Thus, this paper concludes that it is necessary to immediately formulate public policies that address issues of digital inequality, providing access to information through the internet without social, ethnic or any other forms of restrictions.

**KEYWORDS:** Digital democracy. Digital citizenship. Public policies. Pandemic.

## Introdução

O acesso pleno ao novo ambiente (virtual) torna-se uma etapa importante e revela uma nova fase do desenvolvimento humano, passando então a existir medidas, como o Plano Nacional de Banda Larga, aprovado pelo Decreto 7.175/2010 e revogado pelo Decreto 9.612/2018, dispendo sobre a criação de políticas públicas de telecomunicações, o que demonstra as distâncias e vulnerabilidades acentuadas neste campo (BRASIL, 2010; 2018).

Neste contexto, pensar em exclusão digital traz a ideia da impossibilidade de acesso, em condições plenas de cidadania, a uma dimensão espacial, no caso, a virtual (DEMO, 2005). Assim, tal exclusão retira a possibilidade de indivíduos participarem plenamente neste novo mundo.





A exclusão é demonstrada na falta de acesso à rede de computadores; no acesso ao sistema, de baixa qualidade. Para além do acessar a rede, a exclusão talvez fique mais evidenciada quando se está conectado sem saber utilizar o acesso, excluindo o usuário da educação e da cultura extraordinariamente ofertada pelo mundo digital (CASTELLS, 2005).

Em tempos de pandemia, tais desigualdades se agravam, como por exemplo na necessidade de acesso e acompanhamento do recebimento do auxílio-emergencial fornecido pelo Governo, sendo que os excluídos digitais passam por extremas dificuldades em navegar nos sistemas.

Desta forma, políticas públicas que incluam educação digital, possibilidade de utilização de equipamentos tecnológicos e condições de navegabilidade são de extrema importância para inclusão e construção da cidadania, sendo que o maior desafio consiste na criação de formas efetivas de acesso e participação no mundo virtual.

O texto inicia-se com uma análise da revolução cognitiva até a industrial, traçando um esboço histórico sobre a evolução da *internet*, bem como seu desenvolvimento na legislação brasileira, com o marco da conceituação de direito digital.

Após, a análise versa sobre a questão da cidadania digital, através dos direitos e deveres dela oriundos, classificando o cidadão digital como quem tem pleno acesso e educação que possibilite a navegação. Esta não é a realidade da sociedade em seu todo, pois existem os excluídos digitais, aqueles que ficam à margem da utilização da tecnologia, não participando do espaço virtual e conseqüentemente das diversas informações por ele trazidas.

Na terceira parte, analisamos como se acentuou a exclusão digital em tempos de pandemia, situação em que diversas políticas públicas e, até mesmo informações, relacionadas ao período, dependem da possibilidade de acesso ao mundo virtual. Estabelecemos uma análise crítica sobre a preparação da sociedade para a era digital.

Por fim, o presente trabalho tem por objetivo estudar a era digital, analisando se a sociedade está preparada para ela em tempos de pandemia ou mesmo antes desta. Para tanto, utilizou-se de metodologia de abordagem dedutiva, sendo que a pesquisa se deu através de referencial teórico e dados empíricos.



## Era digital: da revolução cognitiva à revolução tecnológica

### Retraços Históricos

O *homo sapiens*, habitante da África Oriental, berço da humanidade (FALK, 2019), iniciou as migrações para dominar o planeta Terra há apenas 70 mil anos. Neste período, apesar de apresentarem semelhanças físicas com os humanos na atualidade, não se distinguiam das demais espécies humanas existentes naquela época. Tudo começou a mudar com a Revolução Cognitiva, quando o *sapiens* adquiriu habilidades linguísticas capazes de “consumir, armazenar e comunicar uma quantidade extraordinária de informação sobre o mundo à nossa volta” (HARARI, 2019, p. 41).

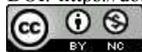
Em 1963, o norte-americano Joseph Carl Robnett Licklider, em sua sala no Pentágono, datilografou uma mensagem endereçada aos “Membros e afiliados da Rede de Computadores Intergaláctica”. Soou como uma brincadeira, mas o argumento por trás daquela zombaria era uma forte justificativa acerca da necessidade de se construir uma rede de computadores universal.

Licklider, funcionário da Agência de Projetos de Pesquisas Avançadas do Departamento de Defesa (ARPA) do Estados Unidos, acreditava que a simbiose do homem com a máquina ampliaria o seu potencial se “as mentes de toda a humanidade” se conectassem via computadores (WU, 2012, p. 207).

Em igual medida, Costa (1980), em seu estudo “Necessidade de satisfação: um estudo fatorial”, no qual fez uso da teoria da motivação de Maslow (1954) a partir da hierarquização das necessidades humanas, utilizando-se de um critério de urgência de satisfação, pôde demonstrar o estabelecimento do estado de motivação humana:

O ciclo dinâmico - privação, dominação, gratificação, ativação - continua, de modo que todas as necessidades básicas (fisiológicas, segurança, afiliação e estima) sejam satisfeitas e ocorra o surgimento da necessidade mais alta na hierarquia de Maslow: a necessidade de autorrealização. A privação das necessidades superiores (estima a autorrealização) não produz uma reação de emergência ou de desespero, como pode acontecer com a privação das necessidades mais inferiores da hierarquia (COSTA, 1980, p. 60).

Na teoria de Maslow (1954), as necessidades são divididas em: fisiológicas, segurança, relacionamento, estima e realização pessoal. Hierarquizadas em forma de pirâmide, se realizam passo a passo, com a satisfação da primeira, as demais devem seguir se completando. Na base da pirâmide, entre as necessidades mais importantes, estão as fisiológicas, como comida, água, sexo e repouso. Em seguida, a segurança, que engloba liberdade, proteção da violência,





estabilidade no emprego, saúde, família e propriedade. Maslow agrupou as necessidades fisiológicas e de segurança como primárias e as demais como secundárias.

Neste momento, embora aquelas necessidades originárias hierarquizadas pela teoria da motivação de Maslow sigam inerentes ao ser humano, Carvalho (2020) salienta sobre a importância de uma releitura delas, partindo-se da perspectiva do domínio da internet na vida humana através das mídias sociais e aplicativos. Ele registra que surgiram novas categorias de necessidades, alinhadas às anteriores, contudo, prementes de satisfação na Sociedade da Informação e da Cidadania Digital.

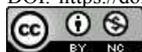
Para Carvalho (2020), o sinal de internet *wi-fi* se estabeleceu como necessidade fisiológica. Considerando que necessidades fisiológicas são condições físicas necessárias para a sobrevivência humana e o bom funcionamento do corpo humano, é possível depreender a importância do acesso às tecnologias da informação e comunicação para se manter o equilíbrio da vida humana.

No mesmo sentido, Siqueira e Simão Filho (2019, p. 251) afirmam que a difusão dos serviços oferecidos através da Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) permitiu que “[...] a conectividade se tornasse uma necessidade na vivência cotidiana, alterando substancialmente o modo de vida do ser humano [...]”

O direito à informação foi elevado a direito humano pela Declaração Universal dos Direitos Humanos, no seu artigo 19, razão pela qual o Relator Frank La Rue (2011) entendeu que este se estende à internet:

Ao fornecer explicitamente que todos têm o direito de se expressar através de qualquer mídia, o Relator Especial ressalta que o artigo 19 da Declaração Universal Direitos Humanos e o Pacto foi elaborado com previsão para incluir e acomodar futuros desenvolvimentos tecnológicos através dos quais os indivíduos exerçam seu direito à liberdade de expressão. Portanto, na estrutura dos direitos humanos internacionais, a lei permanece relevante hoje e igualmente aplicável às novas tecnologias de comunicação, como como a Internet (tradução nossa).

Desta forma, depreende-se que todo ser humano tem direito à liberdade de opinião e expressão, sendo que este direito inclui a liberdade de, sem interferência, ter opiniões e de procurar, receber e transmitir informações e ideias por quaisquer meios e independentemente de fronteiras, na atualidade, exercido através da *internet*.





## Aspectos legais sob a ótica da evolução digital

Ao que leciona Castilho (2018, p. 245): “o termo fundamental, aqui, aplica-se justamente por serem direitos – em que pesem delimitados espacial e temporalmente – eleitos, por cada Estado de Direito, como os elementos básicos e fundamentadores de seu sistema jurídico”.

Quanto aos “direitos humanos”, estes se encontram positivados no direito internacional, através de tratados e declarações independentemente de filiação à ordem constitucional vigente nos Estados, contudo, objetivam obter a sua “validade universal” de forma intergeracional para todos os povos (SARLET, 2009, p. 29).

Desta forma, é importante mencionar a criação e utilização do termo “direito digital”. Em resumo, esta expressão indica um avanço jurídico que abarca alguns princípios fundamentais e institutos do meio legal, apresentando influências em todas as áreas do direito (PECK, 2019, p. 15).

O direito digital, por assim dizer, representa a manifestação do direito, porém exercido em ambientes novos. Não sendo uma matéria criada recentemente, de outro modo “não seria uma nova área de estudos, mas sim todas as demais áreas do direito, já existentes, que por motivos de possibilidades tecnológicas passam a se integrar com tecnologias modernas” (CUNHA GUIMARÃES; STAGI GUIMARÃES, 2017, p. 73).

A liberdade de expressão se apresenta como o fundamento estrutural do Marco Civil, mas ele não se olvida dos direitos humanos, do desenvolvimento da personalidade e do exercício da cidadania em meios digitais, insculpidos no artigo 2º, inciso II, todos elementos fundantes da dignidade da pessoa humana.

Pela leitura da Lei 12.965/14 é possível depreender que o legislador intencionou conceder um caráter promocional do direito de acesso à *internet* para todos em diversos dispositivos espalhados pelo Marco Civil, entre eles artigo 4º, inciso I e II, respectivamente, “do direito de acesso à *internet* a todos” e o “do acesso à informação, ao conhecimento e à participação na vida cultural e na condução dos assuntos públicos” (BRASIL, 2014).

Neste sentido, o artigo 7º decreta que o acesso à *internet* é essencial ao exercício da cidadania, bem como assegura no inciso XII a “acessibilidade, consideradas as características físico-motoras, perceptivas, sensoriais, intelectuais e mentais do usuário, nos termos da lei.”

Em que pese o arcabouço jurídico nacional e transnacional ao qual o Brasil se afilia, ainda não se alcançou a concreção da inclusão digital em seus diversos aspectos, que não se limita à distribuição de dispositivos eletrônicos, tais como computadores e também o uso das





tecnologias de informação e comunicação para a concreção “de todos os direitos fundamentais decorrentes das liberdades de expressão, comunicação, informação, acesso à educação, cultura, novas formas de participação política” (GONÇALVES, 2011, p. 108-109).

Gonçalves (2011) ressalta que existe um consenso sobre a premente universalidade da inclusão digital, propalada nos discursos e estudos de organismos internacionais como a Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE, 2011) e Organização das Nações Unidas (ONU, 2019), mas antes de tudo é necessário capacitar os cidadãos carentes digitalmente.

O Brasil tentou esses objetivos com a edição do Plano Nacional de Banda Larga, aprovado pelo Decreto 7.175/2010, a partir do fomento e difusão do uso e fornecimento de bens e serviços de tecnologias de informação e comunicação, bem como a massificação do acesso à *internet* em banda larga, acelerando o desenvolvimento econômico e a inclusão digital. Ainda tinha por meta reduzir as desigualdades sociais e regionais, promovendo a geração de emprego e renda, ampliar os serviços do Governo Eletrônico, facilitando a fruição dos serviços do Estado, promovendo ainda a capacitação da população para o uso de tecnologias de informação (BRASIL, 2010). Dez anos depois do início do PNBL, estes propósitos ainda não foram alcançados, conforme se observa na página 17 do Plano Estratégico da Anatel (2015-2024):

No que tange à ampliação do acesso e uso dos serviços, houve, sem dúvida, avanços importantes na última década. O desafio para os próximos anos é atender, com preços acessíveis e qualidade satisfatória, uma parcela significativa da sociedade ainda à margem do setor, representada principalmente por pessoas com menor poder aquisitivo, residentes em áreas onde a oferta seja inadequada, tais como áreas urbanas desatendidas, rurais ou remotas (BRASIL, 2020).

O plano reconhece as assimetrias regionais e sociais de acesso e uso das TIC no país, onde apesar de ter havido um crescimento de 67% em 2018, ainda se verifica uma grande discrepância: se comparados os domicílios no recorte classe, as C e D (40%) com menos da metade do percentual das residências A e B (99% e 94%); em relação aos domicílios em área urbana, praticamente ele se repete em domicílios da área urbana (70%) e rural (44%) (ANATEL, 2019, p. 18).

O Decreto 9.612/2018, que revogou o PNBL, passa a tratar das políticas públicas de telecomunicações, determinando objetivos e diretrizes, dentre eles a promoção da inclusão digital, no Artigo 2, de forma que “a inclusão digital, para garantir à população o acesso às redes de telecomunicações, sistemas e serviços baseados em tecnologias da informação e comunicação - TIC, observadas as desigualdades sociais e regionais” (BRASIL, 2018).





Além disso, o Plano Plurianual (PPA 2020-2023) aprovado em 2019, pela Lei 13.971, traz em seu bojo o planejamento orçamentário em conformidade com o artigo 165 da Constituição Federal de 1988, objetivando organizar e viabilizar a atuação pública de forma que Estado e sociedade sejam orientados com fulcro ao cumprimento dos fundamentos e objetivos da República. As políticas públicas do governo a serem desenvolvidas nos próximos quatro anos visando concretizar diretrizes, objetivos e metas, bem como a possibilidade de um maior controle pela sociedade sobre as ações a serem executadas pelo governante constam deste documento (BRASIL, 2019).

Assim, o governo pretende implantar o programa “Conecta Brasil”, com objetivo de promover o acesso universal e ampliar a qualidade dos serviços de comunicações do país, com a ampliação do acesso à banda larga para 91% dos domicílios brasileiros, além das metas regionais, entre elas a expansão de 83% na região Nordeste e 87% na região Norte (ANATEL, 2019).

### **Cidadania e democracia digital como elo de direitos e deveres**

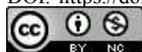
Na ocasião, o governo norte americano percebeu que a esfera privada, ao utilizar-se da *internet*, reduziu exponencialmente gastos, razão pela qual o governo resolveu investir na *internet*, ofertando os serviços a baixo custo, gerando economia para o Estado (ARAÚJO; CARDOSO, 2006).

Assim, benefícios de ordem socioeconômica levam ao surgimento do governo eletrônico, que se agrega à conceituação de democracia, bem como de cidadania, passando a existir uma dinamicidade no modo de governar, envolvendo os processos plurais de integração comunitária (LEVY, 2011).

O contexto histórico do mundo globalizado amplia o conceito de cidadania no Estado, pois as novas tecnologias criaram a oportunidade para que as pessoas fiquem informadas do que ocorre no âmbito da Administração Pública e utilizem-se das ferramentas da *internet* para “dirimir suas dúvidas e para protestar, sem a necessidade de realizar deslocamento físico”, ampliando a participação das pessoas e seu “envolvimento em projetos de interesse coletivo” (SILVA; KURTZ, 2011, p. 6).

De acordo com Zanferdini e Oliveira (2015, p. 78):

na palavra *online*, não há limites geográficos e políticos. As pessoas agora estão conectadas globalmente através da *Internet*. Agora, pessoas de todo o mundo estão juntas todos os dias.





Os autores Gomes e Maia (2008) demonstram que a participação política por meio da *internet*, além de reduzir custos, é menos burocrática e permite o envolvimento de mais pessoas que não são atingidas pelos meios tradicionais de comunicação.

Dessa forma, o desenvolvimento da democracia digital permite, ao menos em tese, maior participação cidadã no Estado por meio da *internet*.

É nesse contexto de democracia digital, portanto, que surge o conceito de cidadania digital, pois os cidadãos passam a ter “direito de acesso aos serviços públicos, de se educar, de se comunicar através das TIC” (FERREIRA, 2011, p. 22).

Autores como Bellamy (2008), Garcia e Lukes (2011) e Gorczewski e Martin (2011) apontam no sentido de que a cidadania digital assume as categorias de pertencimento, exercício de direitos e participação na política.

No que concerne à categoria do pertencimento, a grande rede permitiu que as pessoas transcendessem seus espaços de comunicação ao ponto de não mais existirem “as fronteiras do Estado-nação, para trocar informação e compartilhar interesses comuns em fóruns virtuais em escala global” (MAIA, 2008, p. 283).

Assim, da mesma forma que na cidadania “convencional” existiam diferenciações seja por cor, renda e gênero de quem é ou não cidadão; emerge também na cidadania digital formas de segregações que excluem pessoas. Deste modo, “princípios fundamentais, como justiça social, igualdade de oportunidades e a própria democracia passam a ser influenciados pelo acesso a essas tecnologias” (ASSUMPÇÃO; MORI, 2007, p. 431).

É necessário que todos estejam incluídos, em especial, os mais afetados com as diversas formas de exclusão (MAIA, 2008).

A OCDE (2011, p. 11, tradução nossa) traz que ao criar canais de comunicação novos e mais amplos,

as tecnologias móveis oferecem acesso em áreas onde a infraestrutura necessária para a *Internet* ou serviço telefônico fixo não é uma opção viável. O desenvolvimento de tecnologias de comunicação móvel não só criou uma forma para os governos chegarem a um número muito maior de pessoas do que nunca, mas também trouxe aos cidadãos oportunidades anteriormente inimagináveis para se comunicar uns com os outros convenientemente, e para acessar tanto informações e serviços tanto públicos quanto privados, com limites de tempo e espaço decrescentes.

Apesar disso, não se pode esquecer que as tecnologias móveis de comunicação, apesar de oportunizaram aos cidadãos meios para se comunicar e se informar com baixa limitação sobre o tempo e espaço que está inserido, não geram acesso para todos.





De toda forma, a categoria do pertencimento da cidadania digital está intimamente ligada à inclusão do cidadão, não só garantindo a este acesso à tecnologia, mas garantindo com que os direitos e deveres sejam respeitados, mitigando as exclusões com a criação de políticas públicas “na perspectiva de inserção na sociedade contemporânea, buscando preferencialmente as populações que tem piores condições econômicas, ou seja, menores chances de apropriação dos benefícios trazidos pelas TIC” (COSTA, 2011, p. 110).

Outro aspecto da cidadania tradicional são as questões dos direitos e deveres dentro da sociedade. Na cidadania digital a tecnologia é utilizada como mecanismo para auxiliar o exercício destes direitos e deveres.

Para tanto, os indivíduos utilizam-se das TICs para acessar ou se informar sobre serviços públicos de forma totalmente digital. Vale citar que “esta aproximação facilita para as pessoas a interação com a administração pública e a obtenção de respostas adequadas e holísticas a suas questões e necessidades” (ONU, 2016, p. 2, tradução nossa).

Neste viés, tanto o Estado quanto os cidadãos se beneficiam. Estes com a possibilidade de terem, literalmente, na palma de suas mãos acessos a serviços; enquanto aquele de receber informações, denúncias ou mesmo extrair dados para aprimoração dos serviços.

Por derradeiro, no aspecto participação política a cidadania digital será o instrumento pelo qual a população, através do uso das redes, pode participar nas tomadas de decisões, bem como na melhoria dos serviços e políticas públicas; observe, por exemplo, as enquetes feitas pelo Poder Legislativo.

A partir desta possibilidade se constrói o conceito de participação digital ou e-participação, que é:

o processo de envolver os cidadãos por meio das TICs nas políticas e na tomada de decisões, a fim de tornar a administração pública participativa, inclusiva, colaborativa e deliberativa para fins intrínsecos e instrumentais (ONU, 2014, p. 61, tradução nossa).

A participação digital não é substituta da participação cidadã, mas é um aprimoramento desta. A ONU (2014) aponta três níveis de participação cidadã digital: a e-informação, isto é, fornecimento de informações que permitem ao cidadão participar; a e-consulta, onde o cidadão contribui na deliberação sobre os serviços e políticas públicas; e a e-decisão, onde o cidadão formula colaborativamente os serviços e políticas públicas.

Tal questão, porém, assim como as anteriormente mencionadas, vai para além do acesso à tecnologia, mas depende de uma gestão política e, sobretudo, da democracia digital. Vejamos:



Há pouca evidência de que o acesso mais amplo às tecnologias irá, por si só e sem mais, expandir o interesse pelas questões políticas simplesmente porque uma parcela maior do público tem chances de participar. Ao invés disso, estudos recentes têm mostrado que os principais obstáculos para a realização da política deliberativa, a qual pressupõe uma resolução discursiva de problemas afetando o interesse comum, advêm geralmente de uma forma de apatia política, e não de empecilhos à liberdade de expressão ou de comunicação (MAIA, 2008, p. 284).

Portanto, a concretização da cidadania digital, bem como da democracia digital, ultrapassa questões quantitativas do acesso tecnológico, abarcando, sobretudo, a questão qualitativa, que visa a participação ativa de cidadãos conscientes dos seus direitos e deveres no âmbito do micro e macrossocial.

### **Exclusão digital durante a pandemia de COVID-19**

Conforme delineado em linhas precedentes, a inclusão digital, com acesso pelo cidadão das informações pertinentes para uma correta compreensão da sociedade, assim como de seus direitos e deveres, é de suma importância. Mais urgente se torna esta necessidade quando levado em consideração o momento atualmente vivido.

A urgência de acesso às TIC se tornou vital para a população de baixa renda, haja vista as medidas criadas pelo governo para enfrentamento do estado de calamidade pública decretado.

Dentre as medidas emergências tomadas pelo governo está a concessão do auxílio emergencial no importe de R\$ 600,00 (seiscentos reais) para pessoas em situação de vulnerabilidade, como, por exemplo, os trabalhadores informais, microempreendedores individuais (MEI), autônomos e desempregados.

Os beneficiários destas medidas integram uma classe de trabalhadores, precarizada pela falta ou ineficiência de políticas públicas de capacitação profissional, reinserção no mercado de trabalho ou, ainda, daqueles assolados pelo desemprego.

A estimativa do governo é de que até 70 milhões de brasileiros sejam beneficiados pelo auxílio emergencial (AMADO, 2020), demonstrando a condição de vulnerabilidade econômica de mais de 30% da população do país (BRASIL, 2019).

Ademais, dada a condição de vulnerabilidade da classe atendida pelo benefício, são eles também pertencentes à estatística de excluídos digitais, o que, por muitas vezes, lhes impede de alcançar o direito a eles concedido.





A necessidade de acesso à medida emergencial implementada pelo governo para a manutenção do isolamento e mitigação de problemas financeiros, segundo pesquisa da Câmara Legislativa de Fortaleza, resultou no aumento da condição de vulnerabilidade da população que dele necessita. As principais queixas relatavam falhas nos aplicativos e falta de atualizações e informações sobre o recebimento do auxílio emergencial do Governo Federal no valor de R\$ 600 reais (REGADAS, 2020).

Além desses problemas, a pesquisa registrou a situação do idoso Roberto Maia, desempregado, que revelou ter vivido uma verdadeira “saga” para obter o auxílio, tendo em vista que não sabia como usar o aplicativo, tendo que obter a ajuda do filho.

A dificuldade se repete no *site* da Caixa na *home* “<https://auxilio.caixa.gov.br/#/inicio>”, em que constam as informações sobre como obter o auxílio emergencial. O Movimento *Web* Para Todos (MWPT), o qual visa contribuir para a construção de uma *web* acessível a todos, mobilizando organizações, profissionais e pessoas com deficiência por meio de oficinas, debates, estudos e outras ações em prol da acessibilidade digital, analisou a referida página da seguinte forma (DAMACENO, 2020):

**Figura 1 – Home**

<b>Auxílio Emergencial   Home</b>	
Navegação por teclado	<b>SIM</b>
Links de atalho	<b>NÃO</b>
Descrição nas imagens	<b>NÃO</b>
Contraste de cores	<b>NÃO</b>
Idioma da página	<b>SIM</b>
Libras	<b>NÃO</b>
Página de acessibilidade	<b>NÃO</b>

Fonte: Acervo do autor

Com relação à página "destinação", quando se escolhe a opção "realize sua solicitação", em “<https://auxilio.caixa.gov.br/#/destinacao>”, (DAMACENO, 2020):





**Figura 2 – Solicitação**

<b>Auxílio Emergencial   Solicitação</b>	
Navegação por teclado	<b>SIM</b>
Links de atalho	<b>NÃO</b>
Descrição nas imagens	<b>NÃO</b>
Contraste de cores	<b>NÃO</b>
Idioma da página	<b>SIM</b>
Libras	<b>NÃO</b>
Página de acessibilidade	<b>NÃO</b>

Fonte: Acervo do autor

Nota-se que a página não está adequada para portadores de necessidades especiais, o que limita o acesso de forma ampla e independente, sendo necessários ajustes para que se atenda ao artigo 63 da Lei Brasileira de Inclusão (LBI 13.146/2015). Sem contar a dificuldade para idosos e leigos: mais uma vez, reitera-se, vítimas da exclusão digital.

Uma *web* funcional e mais fácil de usar traria benefícios para todos, inclusive possibilitando a diminuição da desigualdade social e digital que assola o país. Em seu Manifesto, o Movimento *Web Para Todos* (MWPT) defende que:

milhões de pessoas com deficiência têm dificuldades em usar a web [...] E mais: quando a web não é acessível, as definições de inclusão, igualdade e autonomia são diretamente impactadas pelas barreiras de acesso que elas encontram.

*Sites* acessíveis tornam a web mais funcional e fácil e trazem benefícios para todas as pessoas.

E os principais beneficiados são as pessoas com deficiência e mobilidade reduzida, além dos leigos no uso do computador, idosos e pessoas com baixo letramento.

Em outro estudo, o MWPT (2020) indica que das páginas eletrônicas do governo, somente 3,29% não apresentam falhas, o que não pode ser admitido. Desta forma, fica evidente que a pandemia do COVID-19 não somente expôs as assimetrias abissais na qual a população, vulnerada pela ausência do Estado e de suas políticas públicas afirmativas ou redistributivas, permanece inserida, como também demonstrou a falta de cuidado e capacidade por parte dos órgãos responsáveis pela inclusão e auxílio destas pessoas, uma vez que o *site* destinado ao socorro delas não atende aos parâmetros exigíveis e indispensáveis.



Assim, para que seja possível se alcançar um mundo digital inclusivo é necessário que se inaugure, de fato, um processo constante de mobilização e educação da sociedade, das organizações e dos desenvolvedores de *sites*, sem prejuízo, obviamente, de políticas públicas capazes de atender as demandas existentes.

### Considerações finais

Como exposto ao longo deste trabalho, no Brasil existem diversas iniciativas para a inclusão digital. São leis e políticas públicas envolvendo os direitos dos cidadãos, lhes concedendo direito à informação, lhes garantindo a liberdade de expressão.

Ocorre que, ao mesmo passo que direitos são concedidos aos cidadãos, não lhes são concedidos meios para alcançar estes direitos. Na era digital em que vivemos, as informações, na maioria das vezes, não estão mais em meios físicos, mas sim, digitais, o que impede àquele que não tem acesso à internet de alcançá-los.

Apesar do avanço e das melhorias ao longo dos últimos tempos, há um contrassenso entre a inclusão digital e a capacitação dos cidadãos carentes para receber esta tecnologia.

A exemplo do que ocorre neste momento de caos vivenciado em decorrência da pandemia da COVID-19, milhares de brasileiros não conseguem ter acesso a um benefício que lhes foi concedido para garantir, ainda que minimamente, sua subsistência.

Não há como se negar, e nem se pretende no presente trabalho, que os avanços tecnológicos são de suma importância, assim como que os investimentos, para tanto, devem ser feitos de forma constante e criteriosa, mas, o alerta que ora se faz volta-se à parcela (não pequena) da população que está despida de qualquer benefício tecnológico.

### REFERÊNCIAS

AMADO, A. Mais de 46,2 milhões de pessoas já receberam o auxílio emergencial. **Agência Brasil**, 30 abr. 2020. Brasília. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2020-04/mais-de-462-milhoes-de-pessoas-ja-receberam-o-auxilio-emergencial>. Acesso em: 16 jul. 2020.

ANATEL. Agência Nacional de Telecomunicações. **Plano Estratégico Anatel**. Brasília, 2020. Disponível em: [https://sei.anatel.gov.br/sei/modulos/pesquisa/md\\_pesq\\_documento\\_consulta\\_externa.php?eE Pwqk1skrd8hSlk5Z3rN4EVg9uLJqrLYJw\\_9INcO6XDDtXRLjIDhwdjKgSAygWDDfYKcMb8h\\_4VIhdzUI6YaRM9JyESYZGuqfGj7jOp5IGarq7rbtdQU4Njs2aNv-](https://sei.anatel.gov.br/sei/modulos/pesquisa/md_pesq_documento_consulta_externa.php?eE Pwqk1skrd8hSlk5Z3rN4EVg9uLJqrLYJw_9INcO6XDDtXRLjIDhwdjKgSAygWDDfYKcMb8h_4VIhdzUI6YaRM9JyESYZGuqfGj7jOp5IGarq7rbtdQU4Njs2aNv-). Acesso em: 14 jul. 2020.





ARAÚJO, A. M.; CARDOSO, A. M. P. Pode o governo eletrônico contribuir para a promoção da cidadania? A busca de melhor compreensão a partir do estudo de uso dos websites municipais. *In*: ENANCIB – ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 7., 2006, São Paulo. **Anais** [...]. São Paulo, SP, 2006. GT 5: Política, Ética e Economia da Informação. Disponível em: <http://enancib.ibict.br/index.php/enancib/viienancib/paper/viewFile/2649/1777>. Acesso em: 17 jul. 2020.

ASSUMPCÃO, R.; MORI, C. Inclusão digital: discursos, práticas e um longo caminho a percorrer. *In* KNIGHT, P.; FERNANDES, C.; CUNHA, M. **e-Desenvolvimento no Brasil e no Mundo**. 1. ed. São Caetano do Sul, SP: Yendis Editora, 2007.

BELLAMY, R. **Citizenship**: a noticeably short introduction. 1. ed. New York: Oxford University Press, 2008.

BERRIO-ZAPATA, C.; SANT'ANNA, R. C. G. **Exclusão digital**: discurso de poder sobre a tecnologia da informação. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2017.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Promulgada em 5 de outubro de 1988. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm). Acesso em: 10 jan. 2021.

BRASIL. **Decreto n. 7.175**. Promulgado em 12 de maio de 2010. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2010/decreto/d7175.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2010/decreto/d7175.htm). Acesso em: 10 jan. 2021.

BRASIL. **Lei n. 12.965**. Promulgada em 23 de abril de 2014. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2014/lei/112965.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/112965.htm). Acesso em: 10 jan. 2021.

BRASIL. Tribunal de Contas da União. **Políticas públicas de inclusão digital**. Brasília, 2015. Disponível em: <https://portal.tcu.gov.br/biblioteca-digital/politica-publica-de-inclusao-digital.htm>. Acesso em: 09 jul. 2020.

BRASIL. **Decreto n. 9.612**. Promulgado em 17 de dezembro de 2018 Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2018/decreto/D9612.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/decreto/D9612.htm). Acesso em: 10 jan. 2021.

BRASIL. **Resolução n. 3, de 26 de agosto de 2019**. Disponível em <http://www.in.gov.br/en/web/dou/-/resolucao-n-3-de-26-de-agosto-de-2019-212912380>. Acesso em: 19 jul. 2020.

BRASIL. **Resolução n. 3, de 26 de agosto de 2019**. Disponível em: <http://www.in.gov.br/en/web/dou/-/resolucao-n-3-de-26-de-agosto-de-2019-212912380>. Acesso em: 10 jul. 2020.

CARVALHO, V. Uma releitura da hierarquia de necessidades de Maslow. **Políticas em Gotas**, 2020. Disponível em: <http://politicaemgotas.com.br/2019/04/24/uma-releitura-da-hierarquia-de-necessidades-de-maslow/>. Acesso em: 10 jul. 2020.





CASTELLS, M. **A sociedade em rede**. 5. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2005.

CASTILHO, R. **Direitos humanos**. 5. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2018.

COSTA, L. Novas tecnologias e inclusão digital: criação de um modelo de análise. In BONILLA, M. H.; PRETTO, N. **Inclusão Digital: polêmica contemporânea**. Salvador: EDUFBA, 2011.

COSTA, T. P. M. Construção de um instrumento para medida de satisfação no trabalho. **Revista Adm. Emp.**, Rio de Janeiro, p. 59-68, jul./set. 1980. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/rae/v20n3/v20n3a05>. Acesso em 10 jul. 2020.

DAMACENO, S. R. **Análise acessibilidade site da Caixa para concessão de auxílio emergencial**. [mensagem pessoal]. Mensagem recebida por <patricia.apra@gmail.com> de <suzeli@mwot.com.br em> em 30 jun. 2020.

DEMO, P. Inclusão digital – cada vez mais no centro da inclusão social. **Inclusão Social**, 2005.

EBC. Mais de 46,2 milhões de pessoas já receberam o auxílio emergencial. **Agência Brasil**, 30 abr. 2020. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2020-04/mais-de-462-milhoes-de-pessoas-ja-receberam-o-auxilio-emergencial>. Acesso em: 10 jul. 2020.

FALK, D. How Australopithecus provided insight into human evolution. **Nature**, v. 575, p. 41-42, 2019. Disponível em: <https://www.nature.com/articles/d41586-019-02839-3>. Acesso em: 01 dez. 2019.

FERREIRA, M. *et al.* Convergência digital e e-participação. In CALLEJA, P. L. **Administración electrónica como herramienta de inclusión digital**. 1. ed. Zaragoza: Prensas Universitarias de Zaragoza, 2011.

GARCÍA, S.; LUKES, S. **Ciudadanía: justicia social, identidad y participación**. 1. ed. Madrid: Siglo Veintiuno de España Editores, 1999.

GOMES, W; MAIA, R. **Comunicação e democracia: problemas e perspectivas**. 1. ed. São Paulo: Paulus, 2008.

GONÇALVES, V. H. P. **Inclusão digital como direito fundamental**. 2011. 135 f. Dissertação (Mestrado) – Faculdade de Direito, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2011. Disponível em: <https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/2/2140/tde-30102012-092412/pt-br.php>. Acesso em: 09 jul. 2020.

GORCZEVSKI, C.; MARTIN, N. **A necessária revisão do conceito de cidadania: movimentos sociais e novos protagonistas na esfera pública democrática**. 1. ed. Santa Cruz do Sul: EDNISC, 2011. ISBN 978-85-7578-327-6 Disponível em: [http://www.unisc.br/images/upload/com\\_editora\\_livro/e\\_book.pdf](http://www.unisc.br/images/upload/com_editora_livro/e_book.pdf). Acesso em: 15 jun. 2020.

GUIMARÃES, A. M. C.; GUIMARÃES, G. S. Direito digital. **Revista de Direito Internacional e Globalização Econômica**, v. 1, n. 2, 2017.





LÉVY, P. **A inteligência coletiva**. São Paulo: Edições Loyola, 2011.

LÉVY, P. **Ciberdemocracia**. Lisboa: Instituto Piaget, 2002.

MARSHALL, T. H. **Cidadania e classe social**. Rio de Janeiro: Zahar, 1967.

MASLOW, A. H. **Motivation and personally**. Harper & Row, Publishers: 1954. Disponível em: <https://www.eyco.org/nuovo/wp-content/uploads/2016/09/Motivation-and-Personality-A.H.Maslow.pdf>. Acesso em: 21 jun. 2020.

MATTELART, A. **História da sociedade da informação**. São Paulo: Loyola, 2002.

MWPT. Movimento Web Para Todos. **Manifesto**. Disponível em <https://mwpt.com.br/movimento/manifesto/>. Acesso em: 30 jun. 2020.

MWPT. Movimento Web Para Todos. **Número de sites que falham nos testes do Web para Todos cai, mas ainda preocupa**. 2020. Disponível em: <https://mwpt.com.br/numero-de-sites-que-falham-nos-testes-do-web-para-todos-cai-mas-ainda-preocupa/>. Acesso em: 30 jun. 2020.

OCDE. **M-govenment: mobile technologies for responsive governments and connected societies**. OECD Publishing, 2011.

OECD. **Medir a transformação digital: um roteiro para o futuro**. 2019. Disponível em: <https://www.oecd.org/going-digital/mdt-roadmap-portuguese.pdf>. Acesso em: 12 jul. 2020.

OHCHR. **Report of the special rapporteur on the promotion and protection of the right to freedom of opinion and expression**. ONU, 2011. Disponível em: [https://www2.ohchr.org/english/bodies/hrcouncil/docs/17session/A.HRC.17.27\\_en.pdf](https://www2.ohchr.org/english/bodies/hrcouncil/docs/17session/A.HRC.17.27_en.pdf). Acesso em: 11 jul. 2020.

ONU. **United Nations E-government Survey 2014: E-government for the future we want**. Disponível em: <https://publicadministration.un.org/publications/content/PDFs/UN%20E-Government%20Survey%202014.pdf>. Acesso em: 17 jul. 2020.

ONU. **United Nations E-government Survey 2016: E-government in support of sustainable development**. Disponível em <https://www.egovernment.ch/files/3414/7031/5638/UN-eGov-Survey-2016.pdf>. Acesso em: 17 jul. 2020

ONU. **The age of digital interdependence Report of the UN secretary-general's high-level panel on digital cooperation**. 2019. Disponível em: <https://digitalcooperation.org/wp-content/uploads/2019/06/DigitalCooperation-report-web-FINAL-1.pdf>. Acesso em: 12 jul. 2020.

PECK, P. **Direito Digital**. São Paulo: Saraiva, 2017

REGADAS, A. CMFOR. **Problemas em receber o auxílio emergencial? Saiba o que fazer!** Disponível em: <https://www.cmfor.ce.gov.br/2020/04/30/problemas-em-receber-o-auxilio-emergencial-saiba-o-que-fazer/>. Acesso em: 16 jul. 2020.





REGADAS, A. **Problemas em receber o auxílio emergencial? Saiba o que fazer.** Disponível em <https://www.cmfor.ce.gov.br/2020/04/30/problemas-em-receber-o-auxilio-emergencial-saiba-o-que-fazer/>. Acesso em: 17 jul. 2020

SARLET, I. W. **A eficácia dos direitos fundamentais.** uma teoria geral dos direitos fundamenais na perspectiva constitucional. 10. ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2009.

SILVA, R.; KURTZ, L. Governo eletrônico, cidadania virtual e proteção de dados. *In: SEMINÁRIO INTERNACIONAL DE DEMANDAS SOCIAIS E POLÍTICAS PÚBLICAS NA SOCIEDADE CONTEMPORÂNEA*, 8., 2011, Santa Cruz do Sul. **Anais [...]**. Santa Cruz do Sul, RS, 2011. Disponível em: <https://nudiufsm.files.wordpress.com/2011/06/22.pdf>. Acesso em 19 jul. 2020.

SIQUEIRA, O. N. SIMÃO FILHO. A. Cibercidadania e ciberdemocracia: as comunidades virtuais e a influência das massas pelas TICs. *In: CONGRESSO BRASILEIRO DE PROCESSO COLETIVO E CIDADANIA*, 7., 2019, Ribeirão Preto. **Anais [...]**. Ribeirão Preto, SP, 2019. p. 246-266. Disponível em: <http://revistas.unaerp.br/cbpcc/article/view/1599/1409>. Acesso em: 09 jul. 2020.

UNESP. **ETAPAS EVOLUTIVAS - O Gênero Homo.** Disponível em: <http://www2.assis.unesp.br/darwinnobrasil/humanev2b.htm>. Acesso em: 26 jul. 2020.

WU, T. **Impérios da Comunicação.** Do telefone à *internet*, da AT&T ao Google. Trad. Cláudio Carina. Rio de Janeiro: Zahar, 2012.

ZANFERDIN, F. A. M.; OLIVEIRA, R. T. **Online dispute resolution in Brazil: are we ready for this cultural turn?** **Revista Paradigma**, v. 24, n. 1, jan. 2015, p. 68-80. Disponível em: <http://revistas.unaerp.br/index.php/paradigma/article/view/589>. Acesso em: 26 jul. 2020.

### Como referenciar este artigo

SILVA, R. A. COVID-19: exclusão educacional, digital e social. **Revista @mbienteeducação**, São Paulo, v. 14, n. 2, p. 462-479, maio/ago. 2021. e-ISSN: 1982-8632. DOI: <https://doi.org/10.26843/v14.n2.2021.1134.p462-479>

**Submetido em:** 10/03/2021

**Revisões requeridas:** 20/05/2021

**Aprovado em:** 10/07/2021

**Publicado em:** 01/08/2021

