

I ENCONTRO NACIONAL DE DIREITO DO FUTURO

**DIREITO ADMINISTRATIVO, POLÍTICAS
PÚBLICAS E REGULAÇÃO**

D598

Direito Administrativo, políticas públicas e regulação [Recurso eletrônico on-line]
organização I Encontro Nacional de Direito do Futuro: Escola Superior Dom Helder Câmara –
Belo Horizonte;

Coordenadores Dalton Tria Cusciano, Lizziane Souza Queiroz Franco de Oliveira e Edna
Raquel Rodrigues Santos Hogemann – Belo Horizonte: Escola Superior Dom Helder Câmara -
ESDHC, 2024.

Inclui bibliografia

ISBN: 978-85-5505-957-5

Modo de acesso: www.conpedi.org.br em publicações

Tema: Os desafios do humanismo na era digital.

1. Direito do Futuro. 2. Humanismo. 3. Era digital. I. I Encontro Nacional de Direito do
Futuro (1:2024 : Belo Horizonte, MG).

CDU: 34



I ENCONTRO NACIONAL DE DIREITO DO FUTURO

DIREITO ADMINISTRATIVO, POLÍTICAS PÚBLICAS E REGULAÇÃO

Apresentação

O Encontro Nacional de Direito do Futuro, realizado nos dias 20 e 21 de junho de 2024 em formato híbrido, constitui-se, já em sua primeira edição, como um dos maiores eventos científicos de Direito do Brasil. O evento gerou números impressionantes: 374 pesquisas aprovadas, que foram produzidas por 502 pesquisadores. Além do Distrito Federal, 19 estados da federação brasileira estiveram representados, quais sejam, Amazonas, Amapá, Bahia, Ceará, Goiás, Maranhão, Minas Gerais, Mato Grosso do Sul, Paraíba, Pernambuco, Paraná, Rio de Janeiro, Rio Grande do Norte, Rondônia, Rio Grande do Sul, Santa Catarina, Sergipe, São Paulo e Tocantins.

A condução dos 29 grupos de trabalho do evento, que geraram uma coletânea de igual número de livros que ora são apresentados à comunidade científica nacional, contou com a valiosa colaboração de 69 professoras e professores universitários de todo o país. Esses livros são compostos pelos trabalhos que passaram pelo rigoroso processo double blind peer review (avaliação cega por pares) dentro da plataforma CONPEDI. A coletânea contém o que há de mais recente e relevante em termos de discussão acadêmica sobre as perspectivas dos principais ramos do Direito.

Tamanho sucesso não seria possível sem o apoio institucional de entidades como o Conselho Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Direito (CONPEDI), a Universidade do Estado do Amazonas (UEA), o Mestrado Profissional em Direito e Inovação da Universidade Católica de Pernambuco (PPGDI/UNICAP), o Programa RECAJ-UFGM – Ensino, Pesquisa e Extensão em Acesso à Justiça e Solução de Conflitos da Faculdade de Direito da Universidade Federal de Minas Gerais, a Comissão de Direito e Inteligência Artificial da Ordem dos Advogados do Brasil – Seção Minas Gerais, o Grupo de Pesquisa em Direito, Políticas Públicas e Tecnologia Digital da Faculdade de Direito de Franca e as entidades estudantis da UFGM: o Centro Acadêmico Afonso Pena (CAAP) e o Centro Acadêmico de Ciências do Estado (CACE).

Os painéis temáticos do congresso contaram com a presença de renomados especialistas do Direito nacional. A abertura foi realizada pelo professor Edgar Gastón Jacobs Flores Filho e pela professora Lorena Muniz de Castro e Lage, que discorreram sobre o tema “Educação jurídica do futuro”. O professor Caio Lara conduziu o debate. No segundo e derradeiro dia, no painel “O Judiciário e a Advocacia do futuro”, participaram o juiz Rodrigo Martins Faria,

os servidores do TJMG Priscila Sousa e Guilherme Chiodi, além da advogada e professora Camila Soares. O debate contou com a mediação da professora Helen Cristina de Almeida Silva. Houve, ainda, no encerramento, a emocionante apresentação da pesquisa intitulada “Construindo um ambiente de saúde acessível: abordagens para respeitar os direitos dos pacientes surdos no futuro”, que foi realizada pelo graduando Gabriel Otávio Rocha Benfica em Linguagem Brasileira de Sinais (LIBRAS). Ele foi auxiliado por seus intérpretes Beatriz Diniz e Daniel Nonato.

A coletânea produzida a partir do evento e que agora é tornada pública tem um inegável valor científico. Seu objetivo é contribuir para a ciência jurídica e promover o aprofundamento da relação entre graduação e pós-graduação, seguindo as diretrizes oficiais da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES). Além disso, busca-se formar novos pesquisadores nas mais diversas áreas do Direito, considerando a participação expressiva de estudantes de graduação nas atividades.

A Escola Superior Dom Helder Câmara, promotora desse evento que entra definitivamente no calendário científico nacional, é ligada à Rede Internacional de Educação dos Jesuítas, da Companhia de Jesus – Ordem Religiosa da Igreja Católica, fundada por Santo Inácio de Loyola em 1540. Atualmente, tal rede tem aproximadamente três milhões de estudantes, com 2.700 escolas, 850 colégios e 209 universidades presentes em todos os continentes. Mantida pela Fundação Movimento Direito e Cidadania e criada em 1998, a Dom Helder dá continuidade a uma prática ético-social, por meio de atividades de promoção humana, da defesa dos direitos fundamentais, da construção feliz e esperançosa de uma cultura da paz e da justiça.

A Dom Helder mantém um consolidado Programa de Pós-graduação Stricto Sensu em Direito Ambiental e Sustentabilidade, que é referência no país, com entradas nos níveis de mestrado, doutorado e pós-doutorado. Mantém revistas científicas, como a Veredas do Direito (Qualis A1), focada em Direito Ambiental, e a Dom Helder Revista de Direito, que recentemente recebeu o conceito Qualis A3.

Expressamos nossos agradecimentos a todos os pesquisadores por sua inestimável contribuição e desejamos a todos uma leitura excelente e proveitosa!

Belo Horizonte-MG, 29 de julho de 2024.

Prof. Dr. Paulo Umberto Stumpf – Reitor da ESDHC

Prof. Dr. Franclim Jorge Sobral de Brito – Vice-Reitor e Pró-Reitor de Graduação da ESDHC

Prof. Dr. Caio Augusto Souza Lara – Pró-Reitor de Pesquisa da ESDHC

POLÍTICAS PÚBLICAS E INCLUSÃO DIGITAL: A QUESTÃO DO ACESSO À PLATAFORMA “GOV.BR” PELO CIDADÃO IDOSO

PUBLIC POLICIES AND DIGITAL INCLUSION: THE ACCESS ISSUE TO THE “GOV.BR” PLATFORM BY ELDERLY CITIZENS

**Luiza Emília Guimarães de Queiros
Oswaldo Pereira De Lima Junior
Edna Raquel Rodrigues Santos Hogemann**

Resumo

O presente texto visa analisar a política pública de desenvolvimento da governança digital no Brasil, por meio da acessibilidade do cidadão idoso, representada no presente trabalho pelo acesso aos serviços públicos unificados da plataforma “gov.br”. A metodologia utilizada se caracteriza pela pesquisa bibliográfica a partir de uma análise de políticas contemporâneas de digitalização dos serviços cujo público-alvo seja majoritariamente a população acima de 60 anos. Algumas conclusões incluem a necessidade de simplificação da interface da plataforma, expansão de programas de alfabetização digital e fornecimento de suporte técnico especializado para garantir acesso equitativo aos serviços públicos digitais.

Palavras-chave: Direitos fundamentais, Governo digital, Exclusão digital, Pessoa idosa

Abstract/Resumen/Résumé

This paper aims to analyze the public policy of digital governance development in Brazil, focusing on the accessibility of elderly citizens as represented by access to unified public services through the "gov.br" platform. The methodology employed is characterized by a bibliographic review, analyzing contemporary digitization policies targeting primarily the population over 60 years old. Conclusions include the necessity of simplifying the platform's interface, expanding digital literacy programs, and providing specialized technical support to ensure equitable access to digital public services.

Keywords/Palabras-claves/Mots-clés: Fundamental rights, Digital government, Digital exclusion, Elderly population

1 INTRODUÇÃO

Desde o início dos anos 2000, o Brasil testemunha uma significativa transformação na Administração Pública, impulsionada pelo avanço das tecnologias e pela implementação de políticas de desburocratização. Como um marco nesse processo, em 2019, o Ministério da Economia desenvolveu a plataforma “gov.br”, centralizando e simplificando o acesso a inúmeros serviços públicos por meio de uma interface digital que se propõe a ser unificada e acessível.

Em 2022, o Brasil foi reconhecido pelo Banco Mundial como o segundo país no mundo em maturidade digital, atrás apenas da Coreia do Sul. Esse indicador mencionou o portal “gov.br” como exemplo de eficiência na disponibilização de serviços de significativo impacto econômico e social e sugeriu que o Brasil tem progredido de maneira acelerada e consistente na oferta de serviços digitais à população.

Nos últimos anos, o país intensificou esforços para a digitalização dos serviços públicos, se alinhando às melhores práticas internacionais de governo digital. No entanto, a população idosa – parte significativa da população brasileira – ainda está à margem dessas inovações, enfrentando dificuldades para acessar serviços que são, muitas vezes, essenciais ao exercício de sua cidadania.

Lei Federal 10.741/2003, destinada a regular os interesses e garantias das pessoas idosas está vigente desde o ano de 2004 e é um importante instrumento de cidadania e proteção às pessoas com idade igual ou superior a 60 anos. Estabelece o dever de garantir "com absoluta prioridade, a efetivação do direito à vida, à saúde, à alimentação, à educação, à cultura, ao esporte, ao lazer, ao trabalho, à cidadania, à liberdade, à dignidade, ao respeito e à convivência familiar e comunitária". No que tange especificamente à inclusão digital, destaca-se o artigo 21: “os cursos especiais para pessoas idosas incluirão conteúdo relativo às técnicas de comunicação, computação e demais avanços tecnológicos, para sua integração à vida moderna” (Brasil, 2003).

O Censo Demográfico de 2022 indicou que o Brasil contava com 31,2 milhões de pessoas com 60 anos ou mais, cerca de 15% da população total, um aumento de quase 40% em relação ao Censo anterior (IBGE, 2022). Além disso, as projeções do IBGE para 2060 estimam que a expectativa de vida média no Brasil atingirá 81 anos. Hoje, essa média é de 75.

A coordenação das estratégias e serviços de governo digital do “gov.br” é uma das atribuições do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (MGI).

Serviços relativos à seguridade social (INSS), ao Sistema Único de Saúde (SUS), ao direito do consumidor, a programas sociais, à emissão de documentos pessoais, certificados e certidões, à assinatura digital, à possibilidade de renegociação de dívidas e até mesmo declarações de imposto de renda estão entre os mais acessados da plataforma – e são de extrema importância à população idosa.

Diante desse contexto, emergem questões relativas à acessibilidade e à eficiência da plataforma para a faixa etária da população acima de 60 anos. É imperativo encontrar alternativas que promovam o exercício eficaz da cidadania entre os idosos. Se, por um lado, a plataforma "gov.br" trouxe a vantagem de evitar deslocamentos físicos até agências de atendimento e unificou serviços que anteriormente requeriam a presença física do cidadão em diversos estabelecimentos, por outro lado, a pouca familiaridade dos idosos com a tecnologia resulta em uma dependência constante de auxílio externo. Essa situação evidencia a ineficácia do sistema em atingir seus objetivos de forma plena e em fomentar a autonomia do cidadão idoso.

O presente estudo tem como objetivo analisar o fenômeno da limitação de acesso ao sistema “gov.br” pela população idosa e seus desdobramentos no âmbito das políticas públicas de governança digital, considerando a observância e a prevalência dos direitos fundamentais, bem como o princípio da eficiência, fundamento administrativo do Estado brasileiro. O debate sobre a acessibilidade visa identificar elementos que possam promover o acesso digital de uma parcela da população que frequentemente se encontra à margem do desenvolvimento tecnológico. Além disso, pretende-se estabelecer medidas e avaliar programas que incentivem a autonomia do cidadão idoso, garantindo que nenhum indivíduo se sinta excluído das políticas públicas destinadas a facilitar o acesso a serviços.

2 OBJETIVOS

A relevância do governo digital e das políticas de desburocratização reside na busca por uma administração pública democrática e inclusiva, que atenda a todos os cidadãos. Essas iniciativas são cruciais para a modernização do Estado, promovendo a redução de custos, o aumento da eficiência operacional e a melhoria da qualidade dos serviços oferecidos à população.

Este estudo tem como objetivos: contextualizar o desenvolvimento e a implementação da plataforma “gov.br” no Brasil sob a perspectiva da população acima

de 60 anos; analisar as recentes políticas de desburocratização e seu impacto no acesso a serviços públicos pelos idosos; avaliar os benefícios e desafios enfrentados pelos idosos no uso e aplicação do governo digital no país; e propor recomendações para aprimorar as práticas de governo digital e de desburocratização voltadas para essa faixa etária.

Dessa forma, pretende-se contribuir para a compreensão do papel da tecnologia na interação entre a população idosa e a administração pública brasileira, oferecendo subsídios para o desenvolvimento de políticas públicas mais eficientes e inclusivas para que o grupo tenha um acesso verdadeiramente democratizado e equitativo aos serviços.

Os objetivos específicos incluem o mapeamento das iniciativas de inclusão digital específica para idosos, a análise da usabilidade da plataforma “gov.br” para o cidadão da terceira idade, o impacto das políticas de desburocratização por meio da governança digital e a identificação de desafios e oportunidades.

A necessidade urgente de adaptar os serviços públicos às demandas de uma população que envelhece rapidamente, como a brasileira, fundamenta a escolha dos objetivos supracitados. Com o aumento da expectativa de vida, a inclusão digital dos idosos se revela como uma questão de cidadania e de justiça social, garantindo que todos possam exercer plenamente seus direitos e acessar os serviços públicos de maneira eficiente e digna, independentemente da idade.

3 METODOLOGIA

A pesquisa consistirá em análise qualitativa, utilizando-se da análise de serviços públicos voltados à população de idade superior a 60 anos que requeiram a identificação de acesso por meio da plataforma “gov.br”. Serão pesquisados termos específicos dentro da própria plataforma governamental para se obter o resultado de serviços disponíveis e avaliar os impactos da implantação da plataforma para o acesso a diversos serviços, sob a perspectiva do usuário final.

Quanto à investigação de dados, serão utilizadas a análise de conteúdo e documental, visando a mapear as possibilidades de melhorias e dificuldades que experimentam com as transformações advindas da estratégia do governo digital em estabelecer a uniformização dos serviços por meio da plataforma “gov.br”.

A pesquisa utilizará dados secundários, obtidos a partir de documentos oficiais, relatórios anuais e publicações de órgãos governamentais, leis, e outras normativas que regulamentam a plataforma “gov.br” e as políticas de inclusão digital para idosos. Também serão contemplados estudos acadêmicos publicados em revistas científicas e

anais de conferências, relatórios de pesquisa elaborados por organizações não-governamentais e institutos de pesquisa que analisam as políticas públicas de inclusão digital, estatísticas e dados de uso da plataforma “gov.br” disponíveis em bases de dados de instituições, como o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) e o Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA).

Os textos e documentos analisados serão submetidos a uma análise de conteúdo, que consiste em identificar, categorizar e interpretar padrões e temas recorrentes relacionados à governança digital, políticas públicas e inclusão digital de idosos. Será feito levantamento de dados e revisão de documentos relevantes por meio de bases de dados acadêmicas, bibliotecas digitais, e sites oficiais do governo. Os dados extraídos dos documentos serão codificados e categorizados de acordo com os temas definidos. Para fundamentar a análise, serão estudados autores e obras relevantes na área de governo digital, políticas públicas e inclusão digital da pessoa idosa.

4 DESENVOLVIMENTO

Apesar dos avanços na digitalização, a população idosa enfrenta grandes desafios no acesso e uso da plataforma “gov.br”. A familiaridade com tecnologias digitais entre idosos é consideravelmente menor em comparação com outras faixas etárias. Essa discrepância é agravada por fatores como baixa alfabetização digital, limitações físicas (visão, coordenação motora) e a resistência psicológica ao uso de novas tecnologias. Esses obstáculos resultam em uma exclusão digital que impede os idosos de usufruírem plenamente dos serviços oferecidos pela plataforma.

Para mitigar esses desafios, o governo brasileiro tem implementado políticas públicas focadas na inclusão digital dos idosos. Iniciativas tais como o Programa de Inclusão Digital para Idosos, promovido pelo Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovações, e projetos de capacitação digital desenvolvidos em parceria com organizações não governamentais, têm como objetivo oferecer formação básica em tecnologia da informação e comunicação (TIC) para a população idosa. Essas iniciativas visam não apenas melhorar a habilidade técnica dos idosos, mas também aumentar sua confiança no uso de plataformas digitais.

A desburocratização através da governança digital tem mostrado efeitos positivos na eficiência administrativa e na qualidade dos serviços públicos. A plataforma “gov.br” permitiu a redução de filas, diminuição do tempo de espera e economia de recursos tanto

para o governo quanto para os cidadãos. Contudo, a eficácia dessas políticas para a população idosa depende da capacidade dessas iniciativas de serem inclusivas e acessíveis. Atualmente, por meio da plataforma, é possível acessar a seguinte quantidade de serviços, em relação a determinados termos pesquisados na plataforma “gov.br”:

Termo pesquisado	Serviços	Serviços Estaduais	Notícias
aposentadoria	14	54	2947
idosa	2	42	8830
idoso	2	44	8830
pessoa idosa	63	15	6657
terceira idade	5	3	1634

Fonte: dados coletados pelos autores

As principais funcionalidades voltadas para a população idosa também oferecem o atendimento presencial – alguns dos serviços, inclusive, só oferecem atendimento presencial para casos envolvendo idosos ou casos prioritários.

Para aprimorar as práticas de governo digital voltadas para idosos, se propõem medidas como: desenvolvimento de interfaces simplificadas; criação de versões simplificadas da plataforma “gov.br”, com *layout* mais intuitivo e etapas de autenticação reduzidas para serviços que não requeiram segurança elevada; capacitação digital, com expansão dos programas de educação digital, cursos presenciais e online adaptados às necessidades dos idosos; implementação de um canal de suporte técnico especializado para idosos, com atendimento por telefone e chat e tecnologias assistidas.

A implementação de políticas inclusivas deve ser monitorada e avaliada continuamente para garantir que os objetivos de inclusão digital estejam sendo alcançados. Isso inclui a coleta regular de feedback dos usuários idosos, a realização de estudos de impacto e a adaptação das estratégias conforme necessário. A criação de um comitê de inclusão digital, envolvendo representantes do governo, sociedade civil e academia, pode ser uma forma eficaz de coordenar e supervisionar essas iniciativas.

5 CONCLUSÕES

A inclusão digital dos idosos na plataforma “gov.br” é uma questão de grande relevância para a modernização da administração pública brasileira. As políticas de desburocratização e governo digital têm potencial para transformar a relação entre os

cidadãos e o Estado, mas devem ser inclusivas para garantir que todos os cidadãos, independentemente da idade, possam exercer plenamente seus direitos. A adoção de estratégias específicas para atender às necessidades dos idosos é essencial para promover uma cidadania digital plena e equitativa. Com a implementação de medidas adequadas e o compromisso contínuo com a inclusão digital, o Brasil pode avançar significativamente na construção de um governo mais eficiente, acessível e democrático.

Os principais desafios incluem a adaptação das interfaces digitais às necessidades dos idosos e a continuidade de programas de capacitação digital. As oportunidades residem na integração de tecnologias assistivas, como leitores de tela e aplicativos de acessibilidade, bem como no desenvolvimento de parcerias com instituições comunitárias para oferecer suporte técnico local. Além disso, a promoção de campanhas de conscientização sobre a importância da inclusão digital pode reduzir a resistência dos idosos ao uso de tecnologias.

6 REFERÊNCIAS

BRASIL. Estatuto do idoso: lei federal nº 10.741, de 01 de outubro de 2003. Brasília, DF: Secretaria Especial dos Direitos Humanos, 2004.

BRASIL. Decreto 10.046/2019. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2019/decreto/D10046.htm. Acesso em 12 de maio de 2024.

BRASIL. Governo Digital. Disponível em <https://www.gov.br/governodigital/pt-br>. Acesso em 10 de maio de 2024.

FREITAS, Juarez. Políticas públicas, avaliação de impactos e o direito fundamental à boa administração. Sequência (Florianópolis), n. 70, p. 115-133, jun. 2015.

BRASIL. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (Inep). Censo da Educação Básica 2022: notas estatísticas. Brasília, DF: Inep, 2023.

SILVA, Michel Carvalho. As tecnologias de comunicação na memória dos idosos. Serviço Social & Sociedade, São Paulo, n. 126, p. 379-389, maio/ago. 2016.

UNESCO. Policy Brief. Digital Literacy in Education. Disponível em: https://iite.unesco.org/files/policy_briefs/pdf/en/digital_literacy.pdf. Acesso em 15 de maio de 2025.

UNITED NATIONS. World social report 2023: leaving no one behind in an ageing world. Disponível em <https://desapublications.un.org/publications/world-social-report-2023-leaving-no-one-behind-ageing-world>. Acesso em 21 de maio de 2024.