

Desigualdad digital y gobierno electrónico en Brasil: El papel del estado en el desarrollo de las políticas públicas

RESUMEN

Ensayo

Maíra Rocha Santos¹

Centro Avanzado de Estudios Multidisciplinarios.
Universidad de Brasília. Brasília – Brasil
<https://orcid.org/0000-0002-9880-6082>
rpmaira@gmail.com

Marília Miranda Forte Gomes²

Centro Avanzado de Estudios Multidisciplinarios
Universidad de Brasília. Brasília – Brasil
<https://orcid.org/0000-0001-8584-9676>
mariliamfg@gmail.com

Recibido: 01-07-2022

Revisado: 12-08-2022

Aceptado: 10-10-2022

La era de la Información desatada en el globo, ya se refleja en Brasil. La preocupación por las nuevas formas virtuales de conexión y gestión llevó a la implementación del gobierno electrónico (e-gobierno), a mediados de la década de los años 90. Este movimiento, que todavía enfrenta problemas estructurales, propone no solo avanzar en la digitalización de los procesos sino también convertirse en un espacio para una verdadera democracia. La desigualdad digital, es decir, el hecho de que el acceso a las Tecnologías de la Información y la Comunicación estén restringidas a una parte de la población, excluyendo por tanto a las mayorías, es uno de los problemas centrales que se pueden señalar. Este ensayo pretende problematizar en qué medida el Estado puede reducir la desigualdad digital a través de la elaboración de políticas públicas, ampliando o no la inserción de los ciudadanos en el ámbito del e-gobierno. Lamentablemente, se está lejos de experimentar tanto la inclusión digital real de la población brasileña como el verdadero sentido del e-gobierno, que predica el ejercicio libre y no burocrático de la ciudadanía por parte del pueblo.

Palabras Claves: Desigualdad digital, gobierno electrónico, políticas públicas, inclusión digital.

Digital inequality and e-government in Brazil: The role of the state in the development of public policies

ABSTRACT

The Information Age unleashed in the world is already reflected in Brazil. The concern for new virtual forms of connection and management led to the implementation of electronic government (e-government) in the mid-1990s. This movement, which still faces structural problems, proposes not only to advance in the digitization of processes but also to become a space for true democracy. Digital inequality, that is, the fact that access to Information and Communication Technologies is restricted to a part of the population, thus excluding the majority, is one of the central problems that can be pointed out. This essay intends to problematize to what extent the Government can reduce digital inequality through the development of public policies, expanding or not the insertion of citizens in the field of e-government. Unfortunately, we are far from experiencing both the real digital inclusion of the Brazilian population and the true meaning of e-government, which preaches the free and non-bureaucratic exercise of citizenship by the people.

Keywords: Digital inequality, e-government, public policies, digital inclusion.

¿Cómo citar este artículo? - How to cite this article?

Rocha, M. y Forte, M. (2023). Desigualdad digital y gobierno electrónico en Brasil: El papel del estado en el desarrollo de políticas públicas. *Revista Visión Gerencial*, 22(1), pp. 159-167.
<https://doi.org/10.53766/VIGEREN/2023.01.01.12>

¹ Magíster y Estudiante de Doctorado en el Programa de Posgrado Sociedad, Desarrollo y Cooperación Internacional - de la Universidad de Brasília - UnB. Profesor colaborador de la UnB.

² Doctor y Magíster en Demografía por el Programa de Posgrado del Centro de Desarrollo y Planificación Regional Cedeplar/FACE/UFMG. Actualmente es Profesora Adjunta de la Facultad de Gama (FGA) de la Universidad de Brasília (UnB).

1. Introducción

La aproximación cultural, económica y geográfica entre países, conocida como globalización, fue facilitada por el desarrollo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), que luego se tornaron indispensables para el funcionamiento de la "aldea global" (Fiore & McLuhan, 1971). En Brasil esta preocupación, con la implementación y el uso de las TIC, no es diferente.

Desde la década de los años 90, el gobierno brasileiro ha estado trabajando para mecanizar y digitalizar los servicios públicos que se ofrecen a los ciudadanos. Inicialmente, se centraron en su gestión interna, durante los años 1970 y 1992, pasando a la entrega de servicios e información al ciudadano (entre los años 1993 y 1998), hasta la entrega de servicios vía internet, en la actualidad.

Según el sitio web del gobierno digital de Brasil, hasta julio del año 2022, ya se habían ofrecido a la población alrededor de 146 servicios electrónicos (Servicios Digitales, 2022), como ayudas o acceso a documentos virtuales, a través de aplicaciones como tarjeta de trabajo o tarjeta de registro de votantes, por ejemplo.

Estos movimientos de reforma del Estado, parten de las premisas de modernizar la gestión pública mediante la imposición de una mayor actuación gubernamental. Así, el concepto de gobierno electrónico o e-gobierno se construyó a partir de premisas como la eficacia, la eficiencia, el control, la transparencia, la rendición de cuentas, la fiscalización y la participación popular en el ejercicio de la ciudadanía, mediante el acceso a los servicios públicos que se ofrecen a través de internet.

Aun cuando, las tecnologías digitales son cada vez más difundidas y utilizadas por los gobiernos de Brasil y del mundo, es posible observar que estas tecnologías no contribuyeron para una integración efectiva de los individuos con el Estado. Esto se debe a que, así como los efectos de la globalización no han impactado a todos de

la misma manera, el uso de las nuevas tecnologías digitales muchas veces no afectan a todos los individuos de manera equitativa.

El presente ensayo pretende problematizar en qué medida y cómo el Estado puede reducir la desigualdad digital a partir de la propuesta de políticas públicas, ampliando de esta forma la inserción de los ciudadanos en el ámbito del e-gobierno. Este estudio se justifica porque se asume que el enfrentamiento a la desigualdad digital será uno de los principales desafíos de inicio del milenio, ya que dichas desigualdades privan a una parte de la población de las facilidades o beneficios que brindan las TIC, por razones sociales y económicas, o por razones políticas o culturales. Las condiciones de desigualdad y exclusión social, muy notorias en la sociedad brasileña, amenazan con expandirse con la misma velocidad que la era digital.

2. Acceso a las TIC y la desigualdad digital

Las aplicaciones y usos de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), en el período posterior a la Segunda Guerra Mundial, así como sus efectos económicos exponenciales, llevaron a algunos autores a calificar al capitalismo de fin de milenio como la era de la información, caracterizada por la "sociedad red" (Castells, 2005). Según el pensamiento liberal neoclásico, la apertura de los mercados y la libre inversión tendrían un efecto consolidado que fortalecería las economías de todo el mundo, favoreciendo especialmente a los países más pobres. Lo anterior, según el propio Manuel Castells (2005), si bien no está directamente vinculado al pensamiento liberal, refuerza la idea de que internet a través de las TIC podría propiciar la convergencia de información, los ingresos y las oportunidades de emprendimiento.

Sin embargo, la corriente de pensadores críticos que se oponen a estas ideas afirma que el resultado de la aproximación de los países y sus posibilidades de intercambios

económicos, facilitados por las TIC, han incrementado las asimetrías sociales. Las transacciones más baratas y las nuevas relaciones laborales basadas en redes han tenido resultados desastrosos para las economías dependientes o periféricas, beneficiando nuevamente a los poderes establecidos (Lenine, 1977; Frank, 1967; Wallerstein, 1974).

Santos (2011) sostiene que, la globalización no sería una relación de ganar-ganar, sino la expresión de poder y dominación de las sociedades capitalistas. Según el autor, lo local se integra a lo global de dos formas: ya sea por exclusión, o por inclusión subordinada, siguiendo la lógica mundial de la sociedad de la información (Santos, 2011).

A pesar de ello, no podemos atribuir este resultado a las Tecnologías de la Información y la Comunicación, como sostienen algunos deterministas tecnológicos como Marshall McLuhan, Harold Innis, Neil Postman, Jacques Ellul, Leslie White y Alvin Toffle (Lima, 2001). En un escenario marcado por el predominio de las políticas económicas y de generación de ingresos, en detrimento de las políticas orientadas al bienestar y la inclusión de las personas, es difícil medir las influencias de estas tecnologías en la sociedad contemporánea. El hecho es que la tecnología por sí sola no cambia las realidades, sino que potencia las premisas y las ideas para las que se utiliza.

Silva (2009, s.p.), recuperando los legados marxistas y weberianos, define la desigualdad como la “apropiación o usurpación de bienes, recursos y recompensas, que implica competencia y lucha”. En sentido análogo, la desigualdad digital es el término empleado para referirse al acceso a las TIC de determinados grupos sociales, en detrimento de otros. Según Wang et al., (2009), la desigualdad digital puede ocurrir por razones económicas, sociales o geográficas, que agudizan la distribución desigual de los recursos tecnológicos.

Esta forma asimétrica o desigual de acceder a la tecnología genera condiciones inadecuadas e incluso inestables y precarias,

en términos de bienestar social, especialmente para algunos grupos sociales en estado de carencia. Por tanto, desde esta perspectiva, se excluye a un grupo social en estado de pobreza en la medida en que se le priva de los bienes tecnológicos necesarios para tener una vida digna en la sociedad de la información. Esta exclusión conduce a la pobreza, en círculo vicioso (Costa, 1998). El efecto de la falta de acceso a las TIC es perceptible, lo cual hace que una parte menos favorecida de Brasileños quede infoexcluida; Brasil, a pesar de estar cada vez más encaminado a integrarse en este complejo y ambiguo espacio de la “Sociedad Red”, no puede integrar a los ciudadanos carentes o menos dotados de TIC. En este contexto, las TIC se configuran como instrumentos de agregación de individuos a esta ‘nueva aldea’, supuestamente integrada, virtualmente conectada, y potenciada retóricamente a la pluralidad y la participación, pero en realidad y en las prácticas actuales, reproduce, en cierto modo, los patrones sociales existentes.

De acuerdo con Almeida *et al.* (2005) la brecha digital se puede analizar desde diferentes ángulos, siendo los excluidos aquellos que no cuentan con computadora o celular, dado su bajo poder adquisitivo, los grupos que no saben usar la tecnología o no están motivados para hacerlo, e incluso aquellos que no saben leer y, por lo tanto, no pueden operarla.

La lucha contra esta desigualdad digital puede dar lugar a un movimiento contra la globalización hegemónica, de hecho es lo apropiado para los excluidos digitales, pero, en este campo, lo que más se observa es el reforzamiento del modelo norteamericano dominante impuesto por los gigantes transaccionales. De esta forma, una verdadera inclusión digital debe considerar las características de los grupos y de los individuos, garantizando la ciudadanía y ampliando su multiculturalidad crítica, como lo afirman Stoer & Cortesão (1999), Santos (2000) y Silva (2000), sin quedarse en una multiculturalidad benigna o táctica. Este es

un tema fundamental, pues, según Falavigna (2011), la inclusión digital incluye no solo la capacidad de los individuos para apropiarse de las tecnologías, sino proponer los cambios que mejor se adapten a sus necesidades, ya que estas tecnologías no fueron desarrolladas por la comunidad y mucho menos para los usos que necesitan (Falavigna, p. 70-71, 2011). En este sentido, no se puede articular las políticas públicas en el e-gobierno para la inclusión digital si una parte de la población ni siquiera tiene acceso a internet.

3. Gobierno electrónico y políticas públicas para la inclusión digital en Brasil

Contrariamente a lo que su nombre pudiera sugerir, el gobierno electrónico, conocido como e-gobierno, significa mucho más que la implementación del uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones por parte del Estado. De hecho, según Agune y Carlos (2005), es una modalidad de gestión que debe verse como una transición en la forma de gobernar, que pasa de un modelo segmentado y burocrático a un modelo colaborativo, horizontal e innovador, adaptado a la sociedad del conocimiento actual. Además de ser una de las principales formas de modernización del Estado, el gobierno electrónico está fuertemente sustentado en una nueva visión de la utilización de las tecnologías para la prestación de los servicios públicos, reivindicando una nueva forma en la que el Gobierno interactúa con los ciudadanos, las empresas y otros gobiernos.

Si bien, el e-gobierno, es un paso relevante en el proceso de modernización y superación de la tradicional sobrecarga burocrática, la misma presenta indicios de otras dimensiones como el telecontrol y la vigilancia. En Brasil, desde principios del siglo XXI, los gestores públicos despertaron el valor de las TIC como instrumento para la digitalización del gobierno. Sin embargo, no es suficiente poner a disposición estas

tecnologías, es fundamental mostrar a las personas cómo las TIC pueden contribuir a sus tareas y actividades, brindándoles conocimientos y nuevas oportunidades.

Según las estadísticas disponibles, todavía no todos los brasileños tienen acceso a estas tecnologías para obtener los servicios y contenidos puestos a disposición por el gobierno. En una encuesta realizada por el Centro Regional para el Desarrollo de Estudios sobre la Sociedad de la Información (Cetic.br), vinculado al Comité Directivo de Internet en Brasil, uno de cada cuatro brasileños no accede a Internet. Este estudio reciente, efectuado entre octubre de del año 2019 y marzo del año 2020, tomó una muestra de 23.490 hogares y 20.536 individuos, a nivel nacional. También, según la encuesta el 26% de la población permanece totalmente desconectada. Si bien el número de usuarios ha aumentado con respecto a años anteriores, aún persisten las desigualdades en términos de ingresos, género, raza y región (Urupá, 2020).

Norris (2001) teorizó los aspectos multidimensionales de las TIC y propuso un concepto muy esclarecedor sobre el tema. El autor acuñó el término División Digital, que comprende tres dimensiones, a ser considerados en los estudios de adopción de las TIC en los países conectados a través de la Sociedad de la Información. La primera, es la **División Global**, que considera las discrepancias económicas en el acceso a la tecnología, comparando las sociedades en desarrollo con las industrializadas. La segunda, es la **División Social**, focalizada en el impacto de las tecnologías en las clases sociales, dentro de un país o región, considerando que normalmente los ricos tienen mayor facilidad y oportunidad de acceso a las tecnologías que los pobres. Por último, la **División Democrática** percibida dentro de las comunidades como la disparidad entre quienes utilizan las herramientas de los recursos digitales para participar y movilizarse en la vida pública, ejerciendo su ciudadanía, en detrimento de

quienes no tienen acceso o reúnen las condiciones para hacerlo.

Al centrarse en la necesidad de ampliar el alcance de la población, no solo en los procesos de gobierno electrónico, sino también para instituir una política de inclusión digital para que los brasileños puedan tener un mayor acceso a la tecnología, es fundamental que el Estado actúe y proponga políticas públicas para reducir la desigualdad digital entre la población brasileña.

En primer lugar, es importante resaltar que los registros y documentos de las iniciativas de inclusión del Gobierno Federal también se distribuyen a nivel estatal y municipal, por lo que no existe un espacio virtual o publicación única que explique todas las acciones y programas. En este caso, el presente ensayo analizó el documento titulado "Política Pública para la Inclusión Digital" (Brasil, 2015) organizado y publicado por el Tribunal Federal de Cuentas - TCU, que contiene 10 estrategias básicas de inclusión digital sugeridas por el Comité Brasileño de Gestión de Internet (CGI.br) (Afonso, 2007) y tres estudios que permitieron profundizar el análisis de estas políticas para problematizar el tema. De acuerdo con el mencionado documento, el inicio de las acciones del gobierno enfocadas en la inclusión digital se entrelaza con la trayectoria de la implementación de Internet en Brasil. La primera acción creada a mediados de la década de los años 90 fue el Comité Directivo de Internet en Brasil (CGI.br), a través de la Ordenanza Interministerial MC/MCTI N° 147/1995. Luego de esta iniciativa a la fecha, también se han llevado a cabo otras acciones, como la ampliación del cableado de red, la reducción de la tributación de las TIC, la provisión pública de internet, la creación de laboratorios de computación en las escuelas y universidades públicas, pero sin el enfoque específico de la inclusión digital del individuo.

Este mismo documento (Brasil, 2015, s.p.) también se define la inclusión digital como "el proceso dinámico que permite al individuo tener acceso a la información a

través de artefactos tecnológicos", destacando internet como "la tecnología que obtiene información de forma fácil, rápida, en cualquier lugar y momento". También enfatiza que la inclusión digital no se restringe a la necesidad de garantizar el acceso a la información a través de internet u otras tecnologías, lo que sería una simplificación de este tema, sino que reconoce la necesidad de que los individuos se apropien de ellas para transformar su realidad. Adicionalmente, existe una preocupación por insertar estas tecnologías en los diferentes grupos sociales, con el fin de comprender cómo estos individuos se relacionan con las TIC.

Afonso (2007), refiriéndose a la publicación en el sitio web del Comité de Gestión de Internet en Brasil (CGI.br) en 1995, por la Ordenanza Interministerial n.º 147, sugiere 10 estrategias básicas como foco de las políticas públicas para la inclusión digital en Brasil. Sin embargo, en más de la mitad de estas propuestas, el autor teoriza sobre la instalación de cableado, el acceso a máquinas y al software libre en detrimento de la formación y sensibilización del individuo para el uso de las TIC. Únicamente la estrategia nueve estuvo dirigida al desarrollo de la persona: "Construir una estrategia nacional de formación para que, en todos los niveles, las personas e instituciones que tengan acceso a los medios e instrumentos puedan utilizarlos de manera efectiva" (Afonso, 2007, s/p).

Según Silveira (2003), los esfuerzos hacia la inclusión digital en el país se están realizando de manera amplia y generalizada en varios ámbitos administrativos, principalmente a través de las ONG, la educación, las empresas privadas y el gobierno. El autor también afirma que no se está estudiando el proceso de aprendizaje individual sobre las TIC, e incluso que no se están estableciendo indicadores para monitorear el alcance o la efectividad, por ejemplo.

De acuerdo con Medeiros y Guimarães (2006), los efectos de la política de gobierno electrónico en la inclusión digital, además de la buena relación entre el Estado y el

Tercer Sector³, aún no pueden caracterizarse verdaderamente como política pública, en lo que consideraron una pre-etapa de institucionalización.

Finalmente, el estudio de Cerquinho et al. (2015), ejecutado en el Portal de Inclusión Digital del Gobierno Federal de Brasil en relación con las acciones, proyectos y programas a nivel federal, señaló los principales objetivos de cada propuesta, así como sus públicos objetivos. El resultado también corroboró los resultados de los estudios previos presentados en este ensayo. Los autores plantean que los principales objetivos son: acercar la maquinaria y la conectividad a las personas de escasos recursos; la formación práctica de las personas en técnicas computacionales; difundir el acceso al conocimiento científico; facilitar a las personas de escasos recursos el acceso a computadoras de calidad; incentivar el uso del software libre y los estándares abiertos en los organismos públicos; y ampliar el acceso a internet a través del cableado de redes en las ciudades del país. El público objetivo que ha sido directamente beneficiado por la política pública de inclusión digital está conformado por las dependencias públicas federales, seguidas de los municipios y la población de bajos recursos. Sin embargo, los autores revelan que la propuesta de inclusión no se ha centrado realmente en los excluidos digitales.

4. Consideraciones finales

Es comprensible que, en la digitalización del gobierno brasileño, los esfuerzos públicos estén orientados a la disponibilidad y el acceso a la tecnología de forma masiva, con baja tributación de la electrónica e Internet, dadas las condiciones socioeconómicas de la población y el bajo

acceso a estos medios y tecnologías digitales, según apuntan los resultados de las investigaciones. También es cierto que las TIC en la sociedad de la información pueden presentarse como un nuevo canal entre el gobierno y el ciudadano, utilizado para simplificar la prestación de servicios públicos, la cual puede mejorar la eficiencia del Estado, avanzando hacia una gestión más eficiente de los recursos.

Sin embargo, manteniendo una perspectiva crítica, se debe tener cuidado de no construir una sociedad con más abismos, tal como menciona Santos (2011), en la que los excluidos digitales están siendo incluidos de manera subordinada, por ejemplo. Este razonamiento corrobora la visión marxista de que el Estado no es neutral, al tener sus propios intereses y defender los intereses de las clases dominantes.

A partir de la lectura de los documentos disponibles, se observó, por ejemplo, que las concepciones e ideas de políticas públicas presentadas en el documento del *Tribunal de Contas da União* (TCU) pueden fundamentarse en la teoría del Estado Social. En otras palabras, el poder público necesita ser más conciliador y atento a las necesidades de la mayoría de los grupos, pero de hecho sigue anteponiendo los intereses capitalistas que rigen la nueva sociedad de la información.

En cuanto a la división global, es decir, la necesidad de considerar el efecto de la renta de los brasileños para ser incluidos en el movimiento del gobierno digital, en la ciudad de São Paulo, por ejemplo, ya se tienen algunas políticas públicas que muestran avances y podrían ser replicadas al resto del país. La ciudad cuenta con el Proyecto "FABLAB LIVRE SP", que es una red pública de laboratorios de fabricación digital; el proyecto "WIFI Livre SP", que ofrece conexión inalámbrica a internet en plazas y parques de la ciudad; el "Redes e Ruas" que promueve la inclusión y la cultura digital; y el Proyecto "Telecentro", que ofrece redes informáticas públicas para la inclusión digital (Rodrigues & Franzese, 2022). Según los

³ Tercer Sector o (*Terceiro Setor* en portugués) es una terminología sociológica que da sentido a todas las iniciativas privadas de utilidad pública originadas en la sociedad civil. También puede ser financiado por empresas privadas con objetivos públicos que ayuden al ciudadano como empresas que tienen proyectos orientados a la comunidad.

autores, los indicadores observados demuestran claramente que existe una gran demanda, por parte de los individuos, de acceso a internet y a las herramientas de inclusión, y se desmiente la hipótesis de que no habría interés de inclusión digital. Por lo que, para la realidad brasileña, los programas de provisión de equipamiento digital público y de conexión siguen siendo esenciales.

En cuanto a la dimensión social, se observó en este estudio que la ausencia de posesión de TIC, por parte de un grupo en detrimento de otro, puede contribuir a incrementar la brecha entre ricos y pobres. Los estudios de Lima *et al.* (2022), refuerzan esta premisa; para estos autores, la brecha digital es más que la "falta de acceso a tecnologías o internet". La brecha digital correspondería a un subproducto de la exclusión social y, a su vez, de la segregación socio espacial, cada vez más común en la urbanización brasileña. De esta forma, las vulnerabilidades socio espaciales se fundamentan en las diferencias étnico-raciales, de ingresos y oportunidades, que segregan a los más pobres hacia zonas con menor infraestructura de comunicación digital.

Finalmente, bajo el aspecto de la expansión de la democracia, desde los individuos empoderados, capaces de expresarse y participar en el espacio digital, se sugieren las premisas encontradas por Mueller (2017). En la práctica, este autor observó que, la asociación del Estado con organizaciones no gubernamentales puede ayudar en este proceso de empoderamiento social. Su estudio, realizado en Brasil, evaluó que el proceso de inclusión digital debe ir más allá de la provisión de recursos físicos (computadoras y conexión a internet), requiriendo recursos digitales, humanos y sociales, lo que puede reflejar una apropiación crítica y significativa de la información y tecnologías de la comunicación.

Si bien el tema de la inclusión digital se viene discutiendo desde la década de los años 90, este asunto todavía está rodeado

de incertidumbres. Los esfuerzos de Brasil se centran en comprender y mapear los problemas de la brecha digital, por lo que las soluciones aplicadas aún son iniciales e inconclusas. Lo que se puede decir, ante el escenario analizado, es que Brasil sigue inserto en un círculo vicioso en el cual la exclusión digital es reflejo de la depresión económica y social y, en consecuencia, genera la exclusión democrática para gran parte de la población.

En esta urgencia por equilibrar esta desigualdad, uno de los caminos tomados por los funcionarios gubernamentales en el diseño de políticas públicas de inclusión digital fue ofrecer inicialmente el acceso físico a la tecnología, por cuanto los ciudadanos se ven obstaculizados por las diferencias económicas y sociales del país. El siguiente paso, o camino tomado, es trabajar en la participación y compromiso de las personas, a través del empoderamiento y ejercicio efectivo de la democracia, como propugna el gobierno electrónico. Es un proceso lento y gradual, en el que los funcionarios del gobierno no pueden concentrarse únicamente en el proceso de digitalización de la oferta de servicios, sino que deben ofrecer alternativas para quienes, por alguna razón, aún forman parte del grupo de excluidos digitales. En este sentido, la oferta de opciones intermedias, más "analógicas" y asistidas, son fundamentales en este camino, tales como *tótems*⁴ en zonas comunes o departamentos físicos con empleados dedicados a este servicio digital.

El éxito del gobierno digital será, sobre todo, la consideración de la población excluida digitalmente, no solo por la tecnología o el nivel socioeconómico, sino también por las demás variables excluyentes del proceso, como la edad, la incapacidad

⁴ Un tótem electrónico es considerado como un terminal conectado al sistema de atención al cliente de una tienda, que comparte la misma base de datos de productos y ventas, con la que el cliente interactúa para hacer un pedido, sin interacción con agentes humanos.

tecnológica, y alguna otra condición física o discapacidad intelectual.

Si bien Brasil está dirigiendo sus esfuerzos iniciales en esta dirección (acceso a la tecnología y posterior concientización sobre su uso democrático), todavía se está lejos de experimentar tanto la inclusión digital real de la población brasileña como el verdadero significado del e-gobierno, que predica la libertad y el ejercicio de la ciudadanía, sin burocracia.

5. Referencias

- Afonso, C. A. (2007). Todos os datagramas são iguais perante a Rede. CGI. br. Documento en línea. Recuperado de: <https://www.cgi.br/publicacao/politicas-publicas-e-inclusao-digital>
- Agune, R., & Carlos, J. (2005). Governo eletrônico e novos processos de trabalho. *Gestão pública no Brasil contemporâneo*. São Paulo: Fundap, 302-315.
- Almeida, L. B. D., Paula, L. G. D., Carelli, F. C., Osório, T. L. G., & Genestra, M. (2005). O retrato da exclusão digital na sociedade brasileira. *JISTEM-Journal of Information Systems and Technology Management*, 2, 55-67.
- Brasil (2015). Tribunal de Contas da União. Política pública de inclusão digital / Tribunal de Contas da União. - Brasília: TCU, SeinfraAeroTelecom, 76 p.
- Costa, A. B. D. (1998). Conceito de pobreza. *Gradiva, Lisboa, reimpressão*, 4(3), 275-296.
- Castells, M. (2005). *A sociedade em rede* (Vol. 1, No. 6). São Paulo: Paz e terra.
- Cerquinho, K. G., Tavares, W., de Paula, A. P. P., & Vitorino, I. A. (2015). Inclusão digital para quê e para quem? Uma observação do portal Inclusão Digital do governo federal brasileiro. *Cadernos Gestão Pública e Cidadania*, 20(67).
- Cunha, M. A. V. C. D., & Miranda, P. R. D. M. (2013). O uso de TIC pelos governos: uma proposta de agenda de pesquisa a partir da produção acadêmica e da prática nacional. *Organizações & sociedade*, 20, 543-566.
- Fiore, Q., & McLuhan, M. (1971). *Guerra e paz na aldeia global*. Rio de Janeiro: Record.
- Falavigna, M. S. (2011). *Inclusão digital: vivências brasileiras*. São Paulo: Ipsy.
- Frank, A. G. (1967). *Capitalism and Underdevelopment in Latin America* (New York: Monthly Review).
- Lemos, J. D. J. S. (2008). Mapa da exclusão social no Brasil: radiografia de um país assimetricamente pobre. Banco do Nordeste do Brasil.
- Lenine, V. I. (1977). Karl Marx: Breve Esboço Biográfico Seguido de uma Exposição do Marxismo. Presente tradução na versão das Obras Escolhidas de VI Lénine, Edição em português da Editorial Avante, 1, 17-42.
- Lima, J. P. P. C. de, Silva, L. Y. W., & Oliveira, M. B. de. (2022). Exclusão Digital e Desigualdades Socioespaciais em Presidente Prudente / SP. *Geografia Em Atos (Online)*, 6, 1-25. Documento en línea. Recuperado de: <https://doi.org/10.35416/geoatos.2022.8850>
- Lima, K. M. (2001). Determinismo tecnológico. In Ponencia presentada en el XXIV Congreso Brasileiro de Ciências da Comunicação, del (Vol. 3).
- Martins, J.M.R. (2015). Política Pública de Inclusão Digital Tribunal de Contas da União - TCU Brasília: TCU, SeinfraAeroTelecom.
- Medeiros, P.H.R., & de Guimarães, T. A. (2006). A institucionalização do governo eletrônico no Brasil. *Revista de administração de Empresas*, 46, 1-13.
- Mueller, E. C. (2017). *Inclusão digital?: um estudo sociológico sobre o CDI*

- Campinas: comite para democratização da informação [Universidade Estadual de Campinas (Brasil)]. Documento en línea. Recuperado de: <http://repositorioslatinoamericanos.uchil.edu.ci/handle/2250/1340323>
- Norris, P. (2001). Digital divide: Civic engagement, information poverty, and the Internet worldwide. Cambridge university press.
- Rodrigues, L. A., & Franzese, M. V. C. (2022). Exclusão digital e políticas públicas de inclusão tecnológica no Estado de São Paulo e capital. *Revista Processando O Saber*, 14(01), 118-132. Documento en línea. Recuperado de: <https://www.fatecpg.edu.br/revista/index.php/ps/article/view/249>
- Santos, Boaventura de Sousa (2000). "Por uma concepção multicultural dos direitos humanos". In B. Feldman-Bianco e G. Carapinha (orgs), *Identidades*, São Paulo, pp. 19-39.
- Santos, B. D. S. (2011). A globalização e as ciências sociais. Cortez. Serviços Digitais. (2022). *Governo Digital*. Documento en línea. Recuperado de: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/transformacao-digital/lista-servicos-digitais/servicos-digitais>
- Silva, M. C. (2000). Racismo e conflito interétnico: elementos para uma investigação. *Revista Crítica de Ciências Sociais*, (56), 61-79.
- Silva, M. C. (2009). Desigualdade e exclusão social: de breve revisitação a uma síntese proteórica. *Configurações*. *Revista Ciências Sociais*, (5/6), 11-40.
- Silveira, S. A. (2003). Inclusão digital, software livre e globalização contra-hegemônica. *Software Livre e Inclusão Digital*-Organizadores: Sergio Amadeu de Silveira e Joao Cassino, 7, 11.
- Stoer, S., & Cortesão, L. (1999). Levantando a pedra: da pedagogia inter-multicultural às políticas educativas numa época de transnacionalização.
- Urupá, Marcos (2020). *Teletime*. Documento en línea. Recuperado de: <https://teletime.com.br/26/05/2020/brasil-tem-47-milhoes-de-pessoas-sem-acesso-a-internet>
- Wallerstein, I. (1974). Dependence in an interdependent world: the limited possibilities of transformation within the capitalist world economy. *African Studies Review*, 17(1), 1-26.
- Wang, Y. S., Wu, M. C., & Wang, H. Y. (2009). Investigating the determinants and age and gender differences in the acceptance of mobile learning. *British journal of educational technology*, 40(1), 92-118.