

## **INCLUSÃO DIGITAL E TRANSFORMAÇÃO SOCIAL NO MARANHÃO: IMPACTOS NO ACESSO AOS SERVIÇOS PÚBLICOS**

**Alice Kelly Mendes Freitas**

Faculdade Edufor  
alicekellymendesfreitas@gmail.com

**Marcos Gabriel Gomes Bittencourt**

Faculdade Edufor  
marcosgabrielodl@gmail.com

**Leonilson Silva Lopes**

Faculdade Edufor  
leonilson.lopes1988@gmail.com

**Katyane Alice Lobo de Almeida**

Faculdade Edufor  
katyanealice@hotmail.com

### **RESUMO**

A transformação digital tem ampliado o acesso aos serviços públicos, porém de forma desigual, especialmente em estados com vulnerabilidades socioeconômicas, como o Maranhão. Nesse contexto, o presente estudo tem como objetivo analisar os impactos da inclusão digital no acesso aos serviços públicos no estado. A pesquisa caracteriza-se como qualitativa, de natureza exploratória e descritiva, utilizando revisão bibliográfica, análise documental e dados da PNAD contínua. Os resultados evidenciam que iniciativas como programas de conectividade, letramento digital e digitalização dos serviços públicos têm contribuído para a ampliação do acesso, redução de custos e fortalecimento da cidadania. Entretanto, persistem desafios relacionados à desigualdade regional, limitações econômicas e baixa capacitação tecnológica da população. Conclui-se que a inclusão digital é fundamental para a efetivação do governo digital, sendo necessária a implementação de políticas públicas integradas que garantam não apenas o acesso às tecnologias, mas também sua utilização de forma crítica e inclusiva.

**Palavras-chave:** Inclusão digital. Serviços públicos. Cidadania. Políticas públicas.

## 1 INTRODUÇÃO

A transformação digital tem promovido mudanças significativas na forma como os serviços públicos são ofertados, ampliando a eficiência administrativa e facilitando o acesso da população às políticas públicas. Entretanto, esse processo não ocorre de maneira uniforme, sendo marcado por desigualdades que se intensificam em estados com maiores vulnerabilidades socioeconômicas, como o Maranhão.

Nesse cenário, a exclusão digital configura-se como um dos principais obstáculos à efetivação do governo digital. Conforme destacam Paes e Oliveira (2025) a desigualdade no acesso às tecnologias da informação e comunicação representa um entrave significativo à implementação dos serviços públicos digitais, evidenciando que o acesso desigual às tecnologias compromete a universalização dos serviços públicos digitais.

Dados da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua (PNAD Contínua), do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2023), indicam que aproximadamente 84% dos domicílios brasileiros possuem acesso à internet. No entanto, esse percentual revela disparidades significativas entre regiões, sendo mais limitado em áreas rurais e em estados com menor desenvolvimento socioeconômico, o que reforça a necessidade de políticas públicas voltadas à inclusão digital.

Diante desse contexto, o estado do Maranhão tem implementado iniciativas como o programa Maranhão Mais Conectado, o programa Tô Conectado e projetos de inclusão digital voltados a comunidades vulneráveis, com o objetivo de ampliar o acesso da população às tecnologias e aos serviços públicos. Essas ações evidenciam um esforço governamental para reduzir desigualdades e promover maior inclusão social por meio da transformação digital.

Nesse sentido, o presente estudo tem como objetivo geral analisar os impactos da inclusão digital no acesso aos serviços públicos no estado do Maranhão. Como objetivos específicos, busca-se compreender o papel da inclusão digital na promoção da cidadania, analisar as políticas públicas de inclusão digital implementadas no estado e identificar os principais desafios e limitações desse processo.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

### 2.1. Inclusão Digital: Conceitos e Dimensões

A inclusão digital transcende a mera disponibilização de acesso à infraestrutura tecnológica, configurando-se como um processo multifacetado que visa à democratização do acesso às Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) e à capacitação para seu uso efetivo e crítico. Conforme destacado por Silva et al. (2005), a inclusão digital possui uma dimensão profundamente humanista, que se manifesta no resgate de valores éticos e sociopolíticos, indo além da perspectiva puramente tecnológica e econômica. Nesse sentido, não basta apenas fornecer conectividade; é imperativo que os indivíduos desenvolvam o letramento digital, ou seja, a capacidade de utilizar as ferramentas digitais de maneira digna e produtiva.

A ausência de letramento digital e o acesso desigual às TICs são fatores que exacerbam as desigualdades sociais. O material de apoio fornecido ressalta que regiões com maior vulnerabilidade social frequentemente apresentam os menores indicadores de habilidades digitais, criando um ambiente propício para a ocorrência de fraudes e golpes online. A inclusão digital, portanto, emerge como um caminho para mitigar esses problemas, promovendo a autonomia e o pensamento crítico dos cidadãos no ambiente digital.

No contexto da sociedade da informação e do conhecimento, a capacidade de buscar, avaliar, usar e criar informações de forma eficaz é crucial para o desenvolvimento pessoal e social. A transformação digital, uma constante no cenário contemporâneo, exige que a inclusão digital seja vista como um fator essencial para o êxito acadêmico e para a participação plena na vida em sociedade.

### 2.2. Inclusão Digital e o Acesso aos Serviços Públicos: A Construção da Cidadania Digital

A inclusão digital desempenha um papel fundamental na promoção da cidadania, especialmente no que tange ao acesso aos serviços públicos. A efetivação do governo eletrônico depende diretamente da existência de "cidadãos digitais", ou seja, indivíduos capacitados a interagir com as plataformas e serviços governamentais online. A desigualdade no acesso às tecnologias da informação e comunicação

representa um entrave significativo à implementação dos serviços públicos digitais, limitando a capacidade dos cidadãos de exercerem seus direitos e acessarem políticas públicas.

O acesso à informação, em suas diversas formas, é um pilar da cidadania. Silva et al. (2005), citando Barreto (1994), categorizam a informação em dois tipos essenciais para a inclusão: a informação utilitária e a informação contextual. A informação utilitária refere-se àquela necessária para suprir necessidades básicas, como saúde, educação e habitação. Já a informação contextual é aquela que garante a permanência e a participação dos indivíduos em seus diversos contextos sociais e profissionais. A inclusão digital, ao facilitar o acesso a esses tipos de informação, fortalece a capacidade dos cidadãos de tomar decisões informadas e de participar ativamente da vida pública.

### 2.3. Políticas Públicas de Inclusão Digital no Maranhão

O estado do Maranhão tem se empenhado em desenvolver políticas públicas voltadas para a inclusão digital, reconhecendo seu potencial transformador. Dentre as iniciativas destacam-se:

- Projeto Cidadania Digital (UFMA/ANATEL): Uma parceria entre a Universidade Federal do Maranhão (UFMA) e a Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), este projeto foca em comunidades quilombolas e pesqueiras dos municípios de Alcântara e Raposa. Seu objetivo é ampliar a autonomia dos moradores no uso seguro e crítico das tecnologias, fortalecer o acesso a serviços públicos digitais e gerar subsídios para a criação de políticas públicas de inclusão digital. As ações incluem oficinas sobre identificação de fraudes digitais, combate à desinformação e uso consciente de redes sociais e aplicativos governamentais.
- Programa Tô Conectado (Governo do Maranhão/Seduc): Considerado o maior programa de inclusão digital em escala estadual do país, o "Tô Conectado" distribuiu dezenas de milhares de tablets a estudantes do Ensino Médio. A iniciativa visa modernizar o ensino, ampliar o acesso às tecnologias

digitais e reduzir as desigualdades educacionais em todo o estado, incluindo a expansão para o ensino técnico, como o Instituto Federal do Maranhão (IFMA).

Esses programas demonstram um esforço coordenado para não apenas prover acesso à conectividade, mas também para capacitar a população maranhense, especialmente em áreas vulneráveis, a utilizar as TICs de forma benéfica, promovendo a educação e o acesso a serviços essenciais.

#### 2.4. Desafios e Perspectivas para a Inclusão Digital no Maranhão

Apesar dos avanços, a inclusão digital no Maranhão ainda enfrenta desafios significativos. A desigualdade regional é um obstáculo persistente, com o acesso à internet sendo mais limitado em áreas rurais e em regiões com menor desenvolvimento socioeconômico, conforme dados da PNAD Contínua (IBGE, 2023). A infraestrutura de conectividade, embora em expansão, ainda precisa ser aprimorada para alcançar todas as localidades do estado.

Outro desafio crucial reside na capacitação tecnológica. A simples distribuição de dispositivos ou a oferta de acesso à internet não garante a inclusão digital plena se os usuários não possuírem as habilidades necessárias para utilizar essas ferramentas de forma eficaz e segura. A falta de instrução tecnológica pode, inclusive, expor os indivíduos a riscos como fraudes e desinformação, como apontado pelo Projeto Cidadania Digital.

As políticas públicas de inclusão digital no Maranhão, como o "Tô Conectado" e o "Cidadania Digital", representam passos importantes para superar esses desafios. Ao focar no letramento digital e na distribuição de recursos, essas iniciativas buscam não apenas reduzir a exclusão digital, mas também promover uma transformação social mais ampla, garantindo que a tecnologia seja uma aliada na construção de oportunidades e na efetivação dos direitos sociais para todos os maranhenses.

Para Amorim et al. (2025) as tecnologias digitais vêm transformando profundamente a forma como os indivíduos se relacionam com o conhecimento, com o Estado e com a sociedade. Nesse contexto, a inclusão digital não pode ser compreendida apenas como acesso à internet, mas como um processo de inserção social.

Conforme destacado por Amorim et al. (2025), as tecnologias digitais ampliam as possibilidades de interação social, acesso à informação e construção do conhecimento. Essa perspectiva evidencia que o domínio das TICs é fundamental para a participação cidadã, especialmente em um cenário de digitalização dos serviços públicos.

Feitosa e Lima (2025) a literatura aponta que a exclusão digital está diretamente relacionada à pobreza e às desigualdades estruturais. No contexto brasileiro, essa realidade se intensifica em estados com menor desenvolvimento socioeconômico, como o Maranhão.

Segundo Feitosa e Lima (2025),

“a exclusão digital constitui um fator que agrava a exclusão social, especialmente entre populações vulneráveis”.  
(Feitosa e Lima 2025, p. 1)

Os autores destacam que a ausência de acesso às tecnologias limita o exercício de direitos fundamentais, como acesso à educação, saúde e justiça.

Para Paes e Oliveira (2025) a implementação do governo digital no Brasil está diretamente condicionada à inclusão digital da população. A desigualdade no acesso às tecnologias impede que grande parte dos cidadãos usufrua dos serviços públicos digitais.

De acordo com Paes e Oliveira (2025):

“A desigualdade no acesso às tecnologias da informação e comunicação constitui um dos principais obstáculos à adoção de serviços públicos digitais”. (Paes e Oliveira, 2025, p. 1)

Os autores identificam três barreiras principais:

- limitações econômicas;
- baixa alfabetização digital;
- desigualdades regionais.

A desigualdade no acesso às tecnologias digitais configura-se como um dos principais entraves à efetivação do governo digital. Nesse sentido, Paes e Oliveira (2025) afirmam que “a desigualdade no acesso às tecnologias da informação e

comunicação constitui um dos principais obstáculos à adoção de serviços públicos digitais. Os autores identificam três barreiras centrais: limitações econômicas, baixa alfabetização digital e desigualdades regionais, fatores que se mostram especialmente relevantes no contexto maranhense, marcado por disparidades socioeconômicas e territoriais.

Diante desse cenário, a inclusão digital assume um papel estratégico enquanto política pública voltada à promoção da cidadania. Conforme Pereira et al. (2025), não se trata apenas de ampliar o acesso às tecnologias, mas de garantir condições para que a população utilize esses recursos de forma crítica e participativa. Essa perspectiva é reforçada pelos autores ao afirmarem que “a integração entre educação e tecnologias digitais é fundamental para a democratização do conhecimento e a construção de uma sociedade mais inclusiva” (PEREIRA et al., 2025, p. 40). Assim, evidencia-se que a inclusão digital está intrinsecamente ligada ao fortalecimento das políticas educacionais, responsáveis pelo desenvolvimento das competências necessárias ao uso efetivo das tecnologias.

Entretanto, mesmo com os avanços proporcionados pela digitalização, é importante reconhecer que esse processo pode também gerar novas formas de exclusão. Zeferino et al. (2024) destacam que a falta de acesso e de habilidades digitais impede que parcela significativa da população usufrua dos serviços públicos digitais. Dessa forma, a digitalização dos serviços públicos, quando não acompanhada de políticas inclusivas, tende a aprofundar desigualdades já existentes.

Portanto, a articulação entre inclusão digital, educação e políticas públicas mostra-se essencial para garantir que a transformação digital ocorra de forma equitativa, promovendo o acesso universal aos serviços públicos e contribuindo para a redução das desigualdades sociais.

### **3 METODOLOGIA**

A presente pesquisa caracteriza-se como qualitativa, por buscar compreender fenômenos sociais a partir de interpretações e análises contextualizadas, sem o predomínio de métodos estatísticos. Quanto aos objetivos, classifica-se como exploratória e descritiva, uma vez que visa aprofundar o conhecimento sobre a



inclusão digital e seus impactos no acesso aos serviços públicos, além de descrever as características desse fenômeno no contexto do estado do Maranhão.

O método de abordagem adotado é o indutivo, partindo da análise de situações específicas, como programas de inclusão digital implementados no Maranhão, para a compreensão de fenômenos mais amplos relacionados à transformação digital e à promoção da cidadania. Esse método possibilita identificar padrões e relações a partir da realidade observada, contribuindo para a construção de interpretações mais abrangentes.

No que se refere aos procedimentos metodológicos, a pesquisa baseia-se na revisão bibliográfica, realizada a partir de artigos científicos, livros e publicações acadêmicas que abordam inclusão digital, políticas públicas, cidadania e transformação digital no setor público, permitindo a construção do referencial teórico. Além disso, foi realizada análise documental de legislações, programas governamentais, relatórios institucionais e documentos oficiais relacionados às políticas de inclusão digital, especialmente no contexto do Maranhão. Complementarmente, foram analisados dados secundários provenientes da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua (PNAD TIC), do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), com o objetivo de compreender o cenário de acesso às tecnologias digitais no Brasil e suas desigualdades regionais. Também foram examinadas iniciativas públicas de inclusão digital desenvolvidas no estado, como programas de conectividade e letramento digital, buscando identificar seus impactos no acesso da população aos serviços públicos.

A análise dos dados foi realizada por meio de abordagem interpretativa, com base na análise de conteúdo, permitindo a articulação entre os referenciais teóricos e as evidências empíricas. Essa técnica possibilitou identificar categorias relevantes, como inclusão digital, acesso aos serviços públicos e desigualdades sociais, contribuindo para uma compreensão aprofundada do fenômeno estudado. Por fim, a pesquisa delimita-se à análise das políticas e programas de inclusão digital no estado do Maranhão, considerando seus impactos no acesso aos serviços públicos, sem a pretensão de esgotar a temática, mas de contribuir para o debate acadêmico sobre inclusão digital e transformação social em contextos regionais.



## 4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

O estado do Maranhão tem apresentado avanços significativos na implementação de políticas públicas voltadas à inclusão digital, com foco na ampliação da conectividade e no acesso da população aos serviços públicos. Entre as principais iniciativas, destacam-se o programa Maranhão Mais Conectado, voltado à expansão da infraestrutura digital; o programa Tô Conectado, com foco na inclusão digital educacional; o projeto desenvolvido pela UFMA em parceria com a Anatel, que promove o letramento digital em comunidades tradicionais; e os Pontos de Inclusão Digital do Tribunal de Justiça do Maranhão (TJMA), que ampliam o acesso da população à justiça por meio de serviços digitais. Essas ações evidenciam uma estratégia de integração entre tecnologia e políticas públicas, orientada à redução das desigualdades sociais e à ampliação do acesso aos direitos.

Nesse contexto, destaca-se o Projeto Maranhão Verde como uma das experiências mais relevantes no uso da tecnologia para a promoção do acesso à justiça no estado, especialmente em regiões que não possuem presença institucional da Defensoria Pública. Conforme apontam Faria e Lobo (2025, p. 2), “a utilização de salas de atendimento virtual possibilita o acesso à assistência jurídica em municípios onde não há estrutura física da Defensoria Pública”. Esse modelo evidencia o potencial da tecnologia para reduzir barreiras geográficas, promovendo inclusão social e ampliando o acesso aos serviços públicos essenciais.

De maneira geral, os dados analisados indicam que a inclusão digital tem contribuído para a ampliação do acesso aos serviços públicos, a redução de custos e deslocamentos, a melhoria da eficiência administrativa e o fortalecimento da cidadania. No entanto, conforme destacam Paes e Oliveira (2025), a persistência da desigualdade no acesso às tecnologias ainda limita o alcance dessas políticas, impedindo que seus benefícios sejam distribuídos de forma equitativa entre a população.

Além disso, apesar dos avanços observados, o Maranhão ainda enfrenta desafios estruturais significativos no campo da inclusão digital. Dados da PNAD TIC (IBGE, 2023) demonstram que, embora o acesso à internet tenha aumentado nos últimos anos, ainda existem diferenças expressivas entre áreas urbanas e rurais,

refletindo desigualdades regionais no acesso à infraestrutura tecnológica. Somam-se a isso fatores como a baixa escolaridade, que impacta diretamente a capacidade de uso das tecnologias; a limitação de renda, que dificulta o acesso a dispositivos digitais; e a insuficiente capacitação tecnológica, que impede o uso efetivo dos serviços públicos digitais. Nesse sentido, Feitosa e Lima (2025) ressaltam que a exclusão digital pode ampliar a vulnerabilidade social quando não há políticas públicas capazes de promover inclusão efetiva, reforçando a necessidade de estratégias integradas que articulem acesso, formação e uso das tecnologias.

## 5 CONCLUSÃO

A presente pesquisa teve como objetivo analisar os impactos da inclusão digital no acesso aos serviços públicos no estado do Maranhão, considerando o papel das políticas públicas, da tecnologia e das desigualdades sociais nesse processo. A partir da análise realizada, foi possível constatar que a inclusão digital tem se consolidado como um instrumento fundamental para a promoção da cidadania, ao ampliar o acesso da população a serviços essenciais nas áreas de educação, justiça e administração pública.

Os resultados evidenciam que iniciativas como programas de conectividade, letramento digital e digitalização dos serviços públicos têm contribuído significativamente para a redução de barreiras geográficas e institucionais, favorecendo a inclusão social e o fortalecimento do acesso aos direitos. Nesse sentido, confirma-se parcialmente a hipótese de que a ampliação da conectividade e das políticas de inclusão digital melhora o acesso aos serviços públicos. Contudo, também se verificou que tais avanços não são suficientes para eliminar as desigualdades existentes, especialmente em regiões com limitações estruturais e socioeconômicas.

Além disso, observou-se que fatores como baixa renda, escolaridade limitada e insuficiente capacitação tecnológica ainda representam obstáculos relevantes para o uso efetivo das tecnologias digitais pela população. Esses aspectos reforçam a necessidade de políticas públicas integradas, que não se restrinjam à oferta de

infraestrutura, mas que contemplem também ações de formação e desenvolvimento de competências digitais.

Dessa forma, conclui-se que a inclusão digital, para além de uma questão tecnológica, deve ser compreendida como uma política pública estratégica, essencial para a promoção da equidade social e para a efetivação do governo digital. Por fim, o estudo contribui para o debate acadêmico ao evidenciar que a transformação digital só será plenamente eficaz quando acompanhada de ações que garantam acesso, uso e apropriação das tecnologias de forma inclusiva, especialmente em contextos regionais marcados por desigualdades, como o Maranhão.

## REFERÊNCIAS

AMORIM, Breno de Oliveira et al. Tecnologias digitais e cidadania. *Revista DELOS*, 2025.

BRAGA, Breno Caetano Amorim. Inclusão digital e mobilidade urbana. São Luís: Universidade Federal do Maranhão (UFMA), 2025.

BRASIL. Ministério das Comunicações. Maranhão supera 70% das escolas públicas conectadas e Brasil avança para universalizar internet na educação até 2026. Brasília, DF, 8 abr. 2026. Disponível em: <https://www.gov.br/mcom/pt-br/noticias/2026/abril/maranhao-supera-70-das-escolas-publicas-conectadas-e-brasil-avanca-para-universalizar-internet-na-educacao-ate-2026>. Acesso em: 22 abr. 2026.

FARIA, Gil Henrique Mendonça; LOBO, Suzanne Santana. Projeto Maranhão Verde: o uso da tecnologia como ferramenta de ampliação do acesso à justiça. *ICMR*, 2025.

FEITOSA, Patricia Ferreira Monte; LIMA, Éfren Paulo Porfírio. Pobreza digital como óbice ao exercício dos direitos fundamentais sociais. *Revista REGEO*, 2025.

MARANHÃO. Decreto de Governo Digital. Maranhão, 2024.

MARANHÃO. Governo do Estado. Maranhão Mais Conectado avança em nova etapa de missão junto ao Banco Interamericano de Desenvolvimento. São Luís, 27 out. 2025. Disponível em: <https://www.ma.gov.br/noticias/maranhao-mais-conectado-avanca-em-nova-etapa-de-missao-junto-ao-banco-interamericano-de-desenvolvimento>. Acesso em: 22 abr. 2026.

MARANHÃO. Governo do Estado. Tô Conectado consolida maior programa de inclusão digital do Maranhão e transforma a aprendizagem de milhares de estudantes. São Luís, 1 jan. 2026. Disponível em: <https://www.ma.gov.br/noticias/to-conectado-consolida-maior-programa-de-inclusao-digital-do-maranhao-e-transforma-a-aprendizagem-de-milhares-de-estudantes>. Acesso em: 22 abr. 2026.

PEREIRA, Guilherme José et al. Cidadania e inclusão digital: o papel das políticas públicas. *Pedagogia em Ação*, 2025.

PAES, Wanderson da Silva; OLIVEIRA, Deranor Gomes de. Inclusão digital: um desafio para a implantação do governo digital no Brasil. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 2025.

SILVA, H.; JAMBEIRO, O.; LIMA, J.; BRANDÃO, M. A. Inclusão digital e educação para a competência informacional: uma questão de ética e cidadania. *Ciência da Informação*, v. 34, n. 1, p. 27-35, 2005. Disponível em:

<https://www.scielo.br/j/ci/a/R75CxrQRQsGM8fyGCwgjZKD/?format=html&lang=pt>.

Acesso em: 22 abr. 2026.

SOUSA, Antonio Ismael Lopes et al. Sistema Eletrônico de Informações (SEI). 2025.

SOUSA, Karol Jefessom Alves de et al. Servidores públicos como protagonistas da transformação digital. *Revista DCS*, 2026.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO. Pontos de Inclusão Digital realizam quase 12 mil atendimentos no Maranhão. São Luís, 26 maio 2025.

Disponível em: <https://www.tjma.jus.br/midia/portal/noticia/517764/pontos-de-inclusao-digital-realizam-quase-12-mil-atendimentos-no-maranhao>. Acesso em: 22 abr. 2026.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO. UFMA e ANATEL lançam projeto de letramento digital para comunidades quilombolas e pesqueiras do Maranhão. São Luís, 16 mar. 2026. Disponível em: <https://portalpadrao.ufma.br/site/noticias/ufma-e-anatel-lancam-projeto-de-letramento-digital-para-comunidades-quilombolas-e-pesqueiras-do-maranhao>. Acesso em: 22 abr. 2026.

ZEFERINO, Morgana Comin et al. Inclusão digital na administração pública. *Athenas*, 2024.