



**SECRETARIA DE SEGURANÇA PÚBLICA
UNIVERSIDADE ESTADUAL DE GOIÁS – UEG
COORDENADORIA DE ENSINO – COE
COORDENAÇÃO DE ENSINO PRESENCIAL E DE PÓS-GRADUAÇÃO
ESPECIALIZAÇÃO EM ALTOS ESTUDOS DE SEGURANÇA PÚBLICA**

SAM MAKAHANS TORREYRA ALVES

**ATENDIMENTO DIGITAL PRESENCIAL PARA FAMÍLIAS DE REEDUCANDOS:
Proposta de Programa Humanitário no Escritório Social da Polícia Penal de Goiás**

**GOIÂNIA – GO
2025**



SAM MAKAHANS TORREYRA ALVES

**ATENDIMENTO DIGITAL PRESENCIAL PARA FAMÍLIAS DE REEDUCANDOS:
Proposta de Programa Humanitário no Escritório Social da Polícia Penal de Goiás**

Artigo apresentado como exigência parcial para conclusão do Curso de Especialização em Altos Estudos de Segurança Pública - CAESP, pela Secretaria de Segurança Pública do Estado de Goiás - SSP e pela Universidade Estadual de Goiás - UEG, sob a orientação do Prof. Esp. Tiago Marcelino Reis.

ATENDIMENTO DIGITAL PRESENCIAL PARA FAMÍLIAS DE REEDUCANDOS:

Proposta de Programa Humanitário no Escritório Social da Polícia Penal de Goiás

In-person digital support for families of inmates:

A Humanitarian Program Proposal at the Social Office of the Goiás Penal Police

Sam Makahans Torreyra Alves¹

Orientador Prof. Esp. Tiago Marcelino Reis²

Resumo: O estudo investiga o papel da família na execução penal e as dificuldades enfrentadas diante da transformação digital dos serviços públicos. Mostra como tarefas essenciais, como agendar visitas e acessar informações processuais, passaram a depender exclusivamente de meios digitais, dificultando o acesso de familiares com baixo letramento digital. O objetivo é identificar se há interesse em um atendimento presencial no Escritório Social da Polícia Penal de Goiás, que possa oferecer apoio básico em habilidades digitais, ainda que essa não seja sua função original. A metodologia combina revisão bibliográfica e questionários. Os resultados revelam que a exclusão digital limita direitos e amplia vulnerabilidades. Conclui-se que um atendimento presencial opcional pode mitigar barreiras, integrando a políticas públicas mais amplas de inclusão digital.

Palavras-chave: Execução Penal; Família; Inclusão Digital; Cidadania Digital; Escritório Social.

Abstract: This study investigates the role of the family in penal execution and the difficulties faced in the face of the digital transformation of public services. It shows how essential tasks, such as scheduling visits and accessing procedural information, have become exclusively dependent on digital means, hindering access for family members with low digital literacy. The objective is to identify whether there is interest in in-person service at the Social Office of the Goiás Penitentiary Police, which could offer basic support in digital skills, even though this is not its original function. The methodology combines literature review and questionnaires. The results reveal that digital exclusion limits rights and amplifies vulnerabilities. It is concluded that optional in-person service can mitigate barriers, integrating into broader public policies of digital inclusion.

Keywords: Prison System; Family; Digital Inclusion; Digital Citizenship; *Social Office*.

¹ Bacharel em Direito, Tecnologia da informação, Tecnologia em Segurança Pública, Especializando em Altos Estudos de Segurança Pública (SSP-GO/UEG). E-mail: makahans@gmail.com.

² Graduado em Redes de Computadores, Especialista em Segurança da Informação e Computação Forense, Policial Penal na Diretoria-Geral de Polícia Penal. E-mail: tmarcelino.professor@gmail.com.

1. INTRODUÇÃO

A crescente digitalização das relações sociais, educativas e administrativas transformou o acesso a serviços e informações, mas também acentuou desigualdades entre aqueles que dominam ferramentas tecnológicas e aqueles que permanecem à margem desse processo. Essa transformação trouxe facilidades, mas também deixou mais visível a distância entre quem consegue lidar com tecnologias e quem não teve oportunidades de aprender. Nesse cenário, falar em alfabetização digital é falar em condições mínimas de participação social. Ela envolve muito mais do que saber clicar ou preencher formulários: trata-se de compreender informações, avaliar riscos, reconhecer fontes e se posicionar dentro de um ambiente digital complexo, como discutem Lévy (1999) e Castells (2001).

Quando essas habilidades não estão presentes, a desigualdade ganha uma face diferente. A exclusão digital funciona como um filtro silencioso: impede acessos simples, limita direitos básicos e reforça situações de vulnerabilidade já existentes (Silva, 2024). No caso das famílias de pessoas privadas de liberdade, isso se torna especialmente evidente. Boa parte das interações com o sistema prisional, como agendamentos, consultas, envio de informações, depende de plataformas digitais. Se essas ferramentas não são compreendidas, todo o processo fica mais difícil, e o vínculo familiar, que já é atravessado por barreiras estruturais, sofre ainda mais.

Experiências de alfabetização digital voltadas a grupos vulneráveis mostram que pequenos aprendizados podem gerar mudanças significativas. Autonomia, sensação de pertencimento e maior segurança para lidar com informações são efeitos recorrentes dessas iniciativas (Andrade, 2023 & Silva, 2020). No contexto prisional, isso ganha uma dimensão adicional: orientar familiares fortalece o acompanhamento da execução penal e melhora o ambiente de suporte ao reeducando. Além disso, ações desse tipo dialogam com princípios de dignidade humana e ampliam o papel da família como agente de reintegração social.

Diante disso, este estudo busca verificar se existe demanda para atendimentos presenciais individualizados voltados ao ensino de ferramentas digitais aos familiares de reeducandos atendidos pelo Escritório Social da Polícia Penal de Goiás, em Goiânia. A proposta abrange desde operações básicas em computadores e smartphones até a navegação em plataformas de serviços públicos, com o objetivo de ampliar a autonomia dos usuários e facilitar o acesso aos serviços digitais disponibilizados pela Polícia Penal e por outros órgãos governamentais.

O público-alvo consiste em familiares que frequentam o Escritório Social e demonstram dificuldades no uso de tecnologias digitais. Busca-se, portanto, desenvolver competências que reduzam a dependência de terceiros e fortaleçam a capacidade de comunicação direta com o Estado. A inexistência de ações específicas voltadas para esse grupo mantém o ciclo de vulnerabilidade e amplia a distância entre essas famílias e os serviços públicos. Sem domínio tecnológico, tarefas simples se tornam obstáculos, ampliando a sensação de isolamento e dificultando o acompanhamento da rotina carcerária, o que repercute na própria reintegração social do reeducando.

Nesse cenário, a instrução digital proposta se apresenta como estratégia para promover inclusão, autonomia e acesso efetivo a políticas públicas. Localizar essa ação no Escritório Social não significa transformá-lo em um centro de alfabetização digital, mas reconhecê-lo como um ponto de apoio acessível, já inserido no percurso dessas famílias e capaz de atenuar parte da lacuna existente. O espaço funciona, assim, como mediador possível, não ideal, mas viável, oferecendo orientação prática e presencial que facilita o uso das tecnologias e fortalece vínculos familiares, além de contribuir diretamente para a ressocialização, em consonância com sua própria finalidade institucional.

A metodologia utilizada é exploratória e de natureza mista, articulando métodos quantitativos e qualitativos. A etapa quantitativa envolve a aplicação de questionário (Anexo I) a familiares dos reeducandos, permitindo avaliar objetivamente seu nível de familiaridade com tecnologias e verificar se a demanda de fato existe, evitando pressuposições. De modo complementar, a abordagem qualitativa reúne referências sobre direitos dos reeducandos, inclusão digital e cidadania, oferecendo o suporte teórico necessário para interpretar os achados empíricos.

2. A CENTRALIDADE DA FAMÍLIA NA EXECUÇÃO PENAL E OS LIMITES IMPOSTOS PELA REALIDADE BRASILEIRA

A compreensão da pessoa privada de liberdade como sujeito de direitos exige reconhecer que a pena restringe apenas a liberdade, e não a dignidade nem os vínculos sociais que a antecedem. A Constituição de 1988 deixa isso explícito ao assegurar, no art. 5º, inciso XLIX, o respeito à integridade física e moral da pessoa presa. Esse dispositivo se articula diretamente com o princípio da dignidade da pessoa humana (art. 1º, III), fundamento da República e parâmetro que também

orienta o tratamento de quem cumpre pena. Assim, quando o Estado assume a custódia de alguém, assume igualmente a responsabilidade pela vida, pela saúde e pela integridade física, psíquica e moral dessa pessoa, sem qualquer margem para práticas cruéis, desumanas ou degradantes.

Sob essa perspectiva, a imposição da pena privativa de liberdade não afasta os demais direitos de cidadania (BRASIL, 1984), tampouco autoriza ignorar as dimensões humanas, familiares e sociais que compõem a trajetória da pessoa presa. A Lei de Execução Penal (Lei nº 7.210/1984) estrutura esse quadro jurídico ao definir a assistência à pessoa presa, ao egresso e à família como dever estatal e direito do custodiado, conforme o art. 10 e seu parágrafo único. Embora frequentemente lembrada por suas disposições disciplinares, a LEP dedica atenção expressiva às políticas de apoio, organizadas nos diferentes eixos de assistência.

Entre esses dispositivos, destacam-se artigos que tratam diretamente da presença da família na trajetória de cumprimento da pena:

Art. 23. Incumbe ao serviço de assistência social:
 V – promover a orientação do assistido, na fase final do cumprimento da pena, e do liberando, de modo a facilitar o seu retorno à liberdade;
 VII – orientar e amparar, quando necessário, a família do preso, do internado e da vítima.

Essas normas evidenciam que o Estado não deve apenas acompanhar a pessoa presa em sua transição para a liberdade, mas também incluir sua família como parte do processo. O inciso VII, em especial, expõe que o núcleo familiar não é acessório, e sim componente estrutural da reintegração social.

A compreensão ampliada de família reforça esse papel. Conforme estabelece Maria Berenice Dias, família corresponde a qualquer núcleo de convivência afetiva, com ou sem vínculo jurídico ou biológico, organizado a partir de afeto, solidariedade e cuidado mútuo. Essa leitura evidencia que os laços persistem mesmo quando o ambiente prisional impõe barreiras à convivência cotidiana.

Nesse cenário, a visitação assume importância central: funciona como ponte para preservar vínculos, sustentar redes de apoio e mitigar os efeitos emocionais da privação de liberdade, tanto para a pessoa presa quanto para seus familiares. Esse contato mantém vivo o fio que conecta a vida anterior ao aprisionamento com a etapa de retorno ao convívio social. A preservação desses laços não constitui benefício ou privilégio, mas parte essencial da execução penal.

Estudos reforçam esse entendimento. Pesquisas do IPEA (2015) apontam que vínculos afetivos preservados contribuem para estabilidade emocional, fortalecimento do pertencimento e redução da reincidência, ao oferecer referências positivas para reconstrução de trajetórias. De modo semelhante, pesquisas sobre ressocialização indicam que o apoio familiar, quando existe e permanece, torna-se fator decisivo para a retomada de projetos de vida e reinserção comunitária (PESSOA, 2015). Por isso, políticas de execução penal que pretendem ser efetivas precisam considerar não apenas a pessoa presa, mas também as condições e necessidades de sua família.

A realidade, contudo, revela um conjunto de obstáculos significativos enfrentados por esses familiares. Embora a Constituição reconheça a família como base da sociedade e preveja sua proteção especial (art. 226), muitos desses núcleos vivenciam sobrecarga emocional, estigma social, limitações econômicas e dificuldades de acesso a serviços públicos. Pesquisas recentes mostram que a prisão de um membro pode gerar vulnerabilidade, insegurança e desgaste dos vínculos, especialmente em famílias cuja rede de apoio já era reduzida (COUTO, 2023).

Essa vulnerabilidade se agrava no contexto de crescente digitalização dos serviços públicos. Informações processuais, agendamento de visitas e comunicação com unidades prisionais migraram para plataformas digitais. Embora essa mudança facilite o acesso para parte da população, amplia a exclusão de familiares que não possuem familiaridade digital ou dependem de terceiros para realizar tarefas básicas. Assim, abre-se uma distância entre o que a legislação prevê como assistência e o que, concretamente, chega a essas famílias.

Diante disso, o papel da família na reintegração social não pode ser analisado isoladamente, mas à luz das condições materiais e informacionais que moldam sua capacidade de atuação. A LEP e normas como a Resolução CNJ nº 307/2019, que institui a Política de Atenção a Pessoas Egressas e a seus familiares, apontam para a necessidade de políticas Inter setoriais capazes de diminuir vulnerabilidades e fortalecer redes de apoio.

Em síntese, embora o arcabouço legal brasileiro estabeleça bases sólidas para proteção da pessoa presa e apoio às famílias, a efetividade dessas garantias depende de políticas públicas que reconheçam esses familiares como sujeitos de direitos e ampliem os meios reais de acesso, algo particularmente urgente diante da transição acelerada para serviços digitais. É esse conjunto de desafios que conduz, de forma natural, à discussão do próximo capítulo, no qual a inclusão e a alfabetização digital surgem como elementos centrais para que famílias impactadas pelo encarceramento possam exercer seus direitos e participar do processo de reintegração social.

3. INCLUSÃO E ALFABETIZAÇÃO DIGITAL

Há muito tempo se fala sobre a necessidade de inclusão e alfabetização digital e atualmente é algo praticamente impossível de negar, dados mostram que a integração real das tecnologias na sociedade brasileira ainda esbarra em várias limitações que parecem não ir embora tão cedo.

Um estudo feito pela Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) em 2023, demonstrou mapeando desde competências básicas até habilidades mais avançadas no uso de ferramentas digitais. Segundo a pesquisa, apenas 29,9% das pessoas conseguem realizar tarefas simples do dia a dia, como mover arquivos, mandar e-mails com anexo ou usar funções básicas de copiar e colar.

Quando o assunto são habilidades intermediárias, como conectar equipamentos, mexer em planilhas com fórmulas simples, montar apresentações digitais, apenas 17,9% da população domina essas habilidades. E o grupo que realmente chega nas habilidades avançadas, como programar ou desenvolver aplicativos, não passa de 4,2%. Isso mostra que o problema não é só acesso: é também saber usar, de forma efetiva, o que está disponível.

Isso mostra que, para participar efetivamente da sociedade hoje, cada vez mais a gente precisa saber navegar nesses ambientes digitais. Plataformas digitais estão em praticamente tudo na vida, do trabalho ao lazer, passando pelo estudo, consumo e até relações pessoais.

É nesse ponto que a inclusão e a alfabetização digital entram como questões urgentes. Porque não adianta ter tecnologia disponível se a pessoa não consegue entender ou usar direito.

Nesse sentido, segundo Cruz (2004):

“A inclusão digital deve favorecer a apropriação da tecnologia de forma consciente, que torne o indivíduo capaz de decidir quando, como e para que utilizá-la. Do ponto de vista de uma comunidade, a inclusão digital significa aplicar as tecnologias a processos que contribuam para o fortalecimento de suas atividades econômicas, de sua capacidade de organização, do nível educacional e da autoestima dos seus integrantes, de sua comunicação com outros grupos, de suas entidades e serviços locais e de sua qualidade de vida.”

Ou seja, não dá para pensar em cidadania hoje sem falar em alfabetização digital. Ela é requisito básico para estar na vida moderna. As competências digitais atravessam tudo no cotidiano: trabalho, estudo, consumo, comunicação, lazer. Dessa forma, desde saber mexer no celular, até tarefas cotidianas, como marcar consulta médica, pagar conta ou até manter contato com quem mora longe, exige habilidades digitais. E, no lado oposto, quem fica fora do mundo

digital acaba sentindo uma espécie de impotência diante das tecnologias e até dificuldade de se manter inserido na própria comunidade.

Essa exclusão ocorre com o chamado analfabetismo digital, que refere-se às limitações que determinadas pessoas enfrentam para operar, compreender e interpretar ferramentas e recursos tecnológicos. Essa noção surge no contexto da sociedade da informação, em que o domínio de competências digitais passou a ser considerado básico. Trata-se de uma dificuldade que vai muito além do uso do computador: envolve também a utilização de *smartphones*, *tablets*, navegação na internet e entendimento dos aplicativos e ambientes digitais que estruturam a vida contemporânea (Andrade, 2023).

Seguindo essa mesma linha, a autora Ana Luísa D’Maschio amplia a concepção tradicional do analfabetismo digital ao afirmar que: “mesmo pessoas alfabetizadas no sentido tradicional enfrentam dificuldades em navegar no mundo digital, o que evidencia que saber ler e escrever não garante autonomia digital.”

A situação se torna ainda mais séria em contextos onde a vulnerabilidade já é alta. No sistema prisional goiano, por exemplo, serviços como o agendamento de visitas presenciais ou as visitas virtuais por videoconferência já existem e deveriam facilitar a vida dos familiares. Mas a alta taxa de analfabetismo digital entre essas famílias, como será demonstrado através de questionário, impede o uso dessas ferramentas. Na prática, em vez de reduzir deslocamentos, custos e desgaste emocional, o sistema acaba reforçando obstáculos: as pessoas precisam ir presencialmente para resolver algo que está disponível online, enfrentando distância, filas e, muitas vezes, falta de dinheiro para transporte.

Pela perspectiva da Administração Pública, essa exclusão também gera prejuízos. Isso porque, governos que implementam soluções digitais sem considerar o nível de letramento tecnológico da população acabam criando sistemas “paralelos”: um digital e outro presencial. Isso aumenta custos, congestionamento de serviços e reduz a eficácia das políticas públicas. O objetivo era simplificar, mas a falta de alfabetização digital transforma a inovação em mais um ponto de desigualdade.

Assim, é evidente que alfabetização digital não é luxo, é ferramenta de concretização da cidadania. E quando populações vulneráveis, como familiares de pessoas privadas de liberdade, são deixadas para trás, a tecnologia deixa de ser ferramenta de inclusão para se tornar instrumento

de aprofundamento das desigualdades. Não existe avanço tecnológico real enquanto parte significativa da população for impedida de participar dele.

4. O PAPEL DA TECNOLOGIA NA INCLUSÃO SOCIAL DE FAMÍLIAS AFETADAS PELO CÁRCERE

A expansão dos serviços públicos digitais representa um avanço importante na administração das políticas sociais e, no contexto prisional, vem remodelando a forma como o Estado e as famílias interagem. A tecnologia digital promove agilidade em procedimentos, amplia possibilidades de comunicação e reconfigura o modo como os vínculos familiares são mantidos à distância. No entanto, apesar de seu potencial humanizador, especialmente nas visitas virtuais reconhecidas pelo Ministério dos Direitos Humanos, a tecnologia não opera de modo neutro. Em grupos vulneráveis, ela pode suavizar barreiras ou multiplicá-las, dependendo do nível de letramento digital das pessoas envolvidas.

De acordo com o Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos, “As videochamadas são um ponto de apoio importante para preservar a conexão entre presos e suas famílias” (BRASIL, 2022). Durante a pandemia, os chamados “encontros virtuais” mostraram o quanto são importantes, ganhando ainda mais força e, para muitas famílias, passou a ser a única maneira possível de ver e ouvir seus parentes presos, evitando longas viagens, gastos altos e o desgaste emocional desses deslocamentos. A Secretaria de Administração Penitenciária de São Paulo também destaca esse papel ao afirmar que o programa Conexão Familiar busca “superar as barreiras da distância e preservar vínculos afetivos, base para a reintegração social” (SÃO PAULO, 2025).

Contudo, quando se desloca o olhar para o cotidiano dessas famílias, observa-se um paradoxo. As plataformas digitais dos serviços, embora concebida para facilitar, introduz obstáculos que muitas vezes não são percebidos por quem projeta as políticas. Agendamentos de visitas, acesso a informações penitenciárias, comunicação institucional via WhatsApp e solicitações de atendimento social passaram a ocorrer quase exclusivamente por plataformas digitais, porém, a combinação entre baixo domínio tecnológico, dificuldade de acesso à internet e insegurança na navegação online produz uma dependência constante de terceiros e, não raro, a perda de prazos ou oportunidades.

A Controladoria-Geral da União (2024) define cidadania digital como “a capacidade do cidadão de utilizar tecnologias de forma crítica e participativa, possibilitando acessar programas do Estado, direitos e exercer plenamente a cidadania”. À luz dessa definição, quando um familiar não consegue operar o sistema de agendamento de visitas, não é apenas um problema técnico: trata-se de uma limitação que impede o exercício pleno de direitos, mesmo que esses direitos estejam, em tese, disponíveis.

Os dados reforçam a desigualdade estrutural. Segundo a pesquisa TIC Domicílios (CETIC.BR, 2024), cerca de 36% dos lares das classes D e E não possuem acesso adequado à internet, o que compromete o uso de qualquer serviço Estatal digital. Além disso, a tese de LEAL (2010), “Digital divide: desigualdades de uso e acessos”, demonstra que fatores como escolaridade, renda e faixa etária estruturam a capacidade de acessar plataformas, inclusive as governamentais.

Para famílias atingidas pelo cárcere, que já convivem com vulnerabilidade econômica, estigma e rupturas sociais, os efeitos da exclusão digital se intensificam de forma exponencial. Como afirma GODOI (2025), “a experiência do cárcere não se limita ao preso; ela produz consequências sobre toda a rede familiar e comunitária que o cerca”. Nesse sentido, a dificuldade de acessar serviços digitais não deve ser reduzida a uma falha operacional, ela integra o próprio processo de exclusão que acompanha a experiência do encarceramento.

Diante desse cenário, torna-se pertinente investigar se existe demanda para um atendimento presencial, capaz de oferecer suporte direto às famílias. As demandas que hoje chegam ao WhatsApp institucional e presencialmente na sede da Polícia Penal de Goiás, local esse sem estrutura para esse tipo de atendimento, dúvidas simples, falhas no acesso, erros no agendamento dentre outros sugerem um descompasso entre o que o Estado oferece e o que o usuário consegue de fato utilizar.

Como visto na obra Educação Digital e Inclusão: Oportunidades e Desafios, de SANTOS et. al (2025), “O acesso às tecnologias da informação é uma forma atual de inclusão social, e sua ausência gera novas desigualdades, gerando novos desafios”. Assim, políticas de humanização no âmbito prisional precisam reconhecer que a cidadania digital não se realiza somente com ferramentas disponíveis, mas também com condições reais de uso, especialmente entre famílias impactadas por vulnerabilidades diversas.

Dessa forma, colocar em pauta a cidadania digital no contexto do cárcere implica compreender que a tecnologia, por mais necessária que seja, não substitui a presença, o apoio e a

mediação humana. A combinação entre recursos digitais e atendimento presencial é o que permite que essas famílias acessem serviços com autonomia, dignidade e segurança, e não esperando que a tecnologia resolva, por conta própria, problemas que vêm de desigualdades sociais profundas.

4.1 Gestão e Acolhimento às Famílias no Contexto Prisional

A qualidade da gestão pública no sistema penitenciário não depende apenas de estruturas formais, mas sobretudo da forma como as pessoas são acolhidas, escutadas e orientadas. Em serviços que lidam com vulnerabilidades, como é o caso de familiares de reeducandos, a gestão de pessoas se torna essencial: o modo como os profissionais atende, comunica e organiza fluxos impacta diretamente na percepção de dignidade e respeito que essas famílias recebem.

Uma gestão humanizada reconhece que, por trás de cada demanda, existe um familiar com receios, ansiedade, dificuldades econômicas e, muitas vezes, com vários preconceitos sociais históricos. Nesse contexto, criar espaços de escuta e orientar o uso das plataformas digitais não é apenas execução técnica, mas um cuidado social. Conforme aponta Basso et al. (2022), a gestão de pessoas deve priorizar práticas que fortaleçam autonomia e autoestima, especialmente quando o público está em situação de vulnerabilidade. No mesmo caminho, a gestão pública humanizada, precisa integrar eficiência com sensibilidade social, entendendo que políticas são feitas para pessoas reais, com histórias reais.

Dentro do contexto do Escritório Social, isso significa reconhecer que orientar uma mãe a acessar um sistema digital, ajudar um familiar a compreender um formulário online ou simplesmente escutar suas dúvidas já representa uma política de cuidado. Pequenos gestos de gestão humanizada reduzem barreiras, fortalecem vínculos e ampliam o acesso a direitos, tornando o ambiente prisional menos distante e menos hostil para quem acompanha o cumprimento de pena de um ente querido.

5. METODOLOGIA

Foram combinados os dois tipos de métodos, o quantitativo e o qualitativo, assim tendo uma metodologia mista, tendo como finalidade o mapeamento de demanda de atendimento presencial. Buscando verificar a viabilidade de implantação do atendimento presencial aos

familiares dos reeducandos com analfabetismo digital no Escritório Social da Polícia Penal de Goiás, localizado em Goiânia.

O Escritório Social surgiu a partir de uma articulação entre o Conselho Nacional de Justiça (CNJ), o Tribunal de Justiça de Goiás (TJ-GO), o Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD), a Defensoria Pública do Estado (DPE-GO) e o Ministério Público de Goiás (MP-GO). A proposta, embora construída institucionalmente, se materializa no cotidiano como um espaço simples de chegada, onde egressos, pré-egressos e seus familiares procuram algum tipo de apoio que não encontra lugar claro em outras estruturas do Estado. O atendimento é feito por uma equipe diversa: recepcionista, assistente social, psicólogo e profissionais formados em Direito e Letras. Cada um, à sua maneira, tenta oferecer uma escuta que faça sentido para quem chega e, quando possível, orientar sobre documentos, cursos profissionalizantes ou caminhos para o mercado de trabalho.

Descrever o espaço apenas pela lista de instituições fundadoras não dá conta da dinâmica que se produz ali. A maior parte das demandas aparece de forma entremeada, às vezes urgente, às vezes confusa, e é justamente nesse encontro que o Escritório Social se consolida como um ponto de apoio voluntário e mais acessível. Talvez seja por isso que tantas famílias retornem com frequência, mesmo quando não buscam algo específico, mas apenas alguém que possa ajudar a organizar o que fazer diante das exigências do sistema prisional.

O método quantitativo é central para esta investigação, pois possibilita observar aspectos objetivos da realidade social dessas famílias por meio da análise de dados numéricos obtidos através de questionários. Os participantes foram selecionados entre os usuários que procuram ajuda na Gerência de tecnologia da Polícia Penal, tanto presencialmente quanto por telefone, assegurando que os dados reflitam o público efetivamente atendido. Dessa forma, os questionários permitem identificar o nível de familiaridade, ou a ausência dela, com tecnologias digitais e uso de ferramentas básicas, sem partir do pressuposto de que exista demanda consolidada.

Por sua vez, o método qualitativo foi empregado por meio de pesquisa bibliográfica voltada aos direitos dos reeducandos e de seus familiares, à inclusão digital e à cidadania mediada por tecnologia. Para isso, foram consultados livros, artigos científicos, dissertações, legislações e dados estatísticos, compondo o referencial teórico que orienta a interpretação dos achados empíricos. Esse percurso qualitativo também permite compreender os limites e as potencialidades de

iniciativas de caráter local, como a proposta analisada, em diálogo com políticas públicas mais amplas que não podem ser substituídas por ações pontuais.

Embora o Escritório Social não tenha sido concebido para ações de atendimento presencial para familiares de reeducandos com analfabetismo digital, ele configura-se como um ponto de encontro acessível, já integrado ao trajeto habitual dos familiares. Isso não o torna o espaço ideal em termos conceituais, mas sim um espaço possível, um local onde uma demanda latente pode emergir e, se pertinente, ser atendida. A proposta, portanto, é opcional, acessível e complementar, sem pretensão de substituir políticas estruturais de inclusão digital.

A partir do cruzamento entre os dados quantitativos e o material teórico, pretende-se realizar a análise de viabilidade do programa de atendimento digital presencial destinado aos familiares de reeducandos com analfabetismo digital. Os resultados serão interpretados à luz do referencial adotado, buscando estabelecer relações consistentes entre as evidências coletadas e a base conceitual construída ao longo do trabalho.

6. RESULTADOS E DISCUSSÕES

O presente trabalho procurou investigar o problema da carência de iniciativas voltadas à inclusão digital de familiares de reeducandos com pouca experiência no uso de tecnologias, entendendo que essa limitação compromete o acesso equitativo às ferramentas essenciais para a cidadania. A falta de habilidades digitais restringe tanto o uso de benefícios sociais quanto a comunicação com órgãos públicos, afetando diretamente os familiares de reeducandos e dificultando o uso de mecanismos que poderiam facilitar o contato com serviços públicos e fortalecer os vínculos familiares. Essa ausência de domínio tecnológico alimenta um ciclo de vulnerabilidade e reforça desigualdades, prejudicando o processo de reinserção social.

Diante dessa situação, tornou-se necessário compreender, de forma mais concreta, qual é o nível de familiaridade tecnológica dos familiares atendidos. Por isso, optou-se pela utilização de instrumentos de coleta de dados, especificamente a aplicação de questionários estruturados em familiares de reeducandos. A intenção foi identificar o nível de contato com tecnologias digitais, o acesso à internet e a utilização de ferramentas digitais básicas.

A partir dessa estrutura institucional e da aplicação dos questionários, o trabalho busca verificar a existência de demanda para promover um atendimento inicial presencial aos familiares

dos apenados. A proposta é oferecer acesso aos serviços online disponibilizados pela Polícia Penal de Goiás e outros órgãos governamentais. O fortalecimento desse atendimento pode contribuir tanto para os vínculos familiares quanto para o processo de reinserção social dos reeducandos.

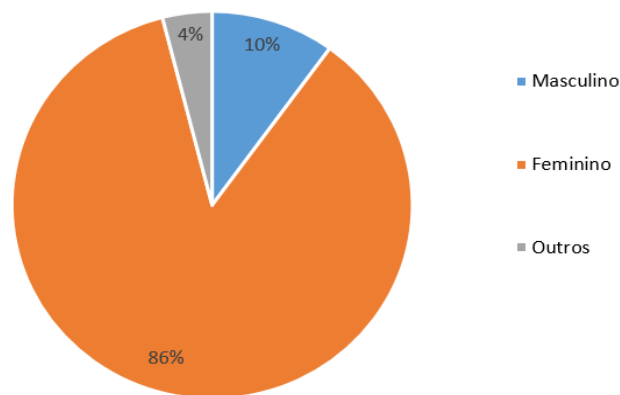
Com esse objetivo, foram aplicados 100 (cem) questionários durante a pesquisa, sendo 29 presenciais e o restante obtido por WhatsApp, quase sempre por áudio. Esses dados conversam com o que foi apresentado ao longo do trabalho sobre as desigualdades no acesso às tecnologias e necessidade de inclusão digital.

Os questionários coletaram informações sobre sexo (1), escolaridade (2), grau de conhecimento em informática (3), necessidade de auxílio para realizar atividades na internet (4), se a pessoa se sente confortável com essa dependência (5) e se gostaria de receber atendimento presencial para resolver suas demandas digitais (6).

Passando aos dados coletados, os 100 questionários aplicados permitiram captar não apenas dados numéricos, mas também nuances do cotidiano desse público, que convive com dificuldades tecnológicas e sociais.

Logo na caracterização inicial dos participantes, os números revelam um recorte importante: 86% dos respondentes são mulheres (Gráfico 1), enquanto 10% são homens e 4% se identificaram de outra forma. Esse predomínio feminino reforça a necessidade de considerar que a exclusão digital afeta um público majoritariamente responsável por tarefas familiares, cuidados domésticos e resolução de demandas burocráticas, intensificando seu nível de sobrecarga.

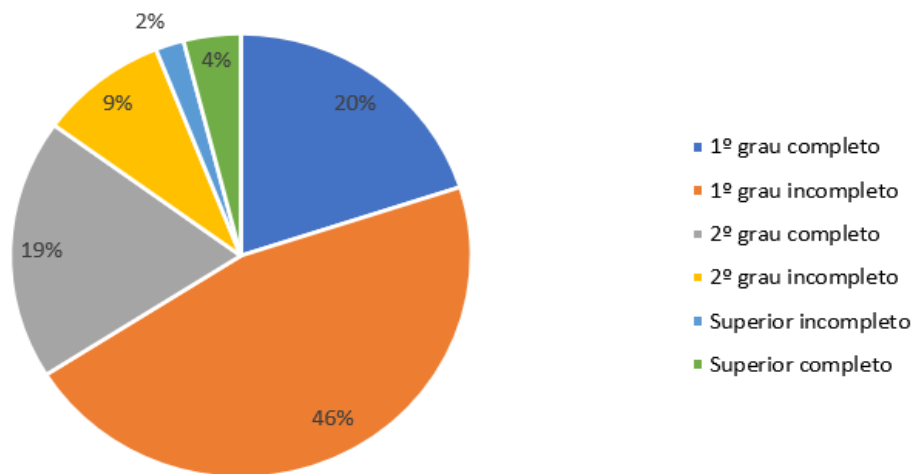
Gráfico 1: Gênero



Fonte: Sam Alves e Tiago Reis, 2025

A escolaridade, apresentada no Gráfico 2, confirma o cenário de vulnerabilidade. Cerca de 66% possuem apenas o ensino fundamental (completo ou incompleto), e apenas 4% possuem ensino superior completo. Esse baixo nível de escolaridade dialoga diretamente com as dificuldades relatadas no uso de tecnologias digitais, já que o letramento formal é um dos fatores que mais influenciam o grau de autonomia digital.

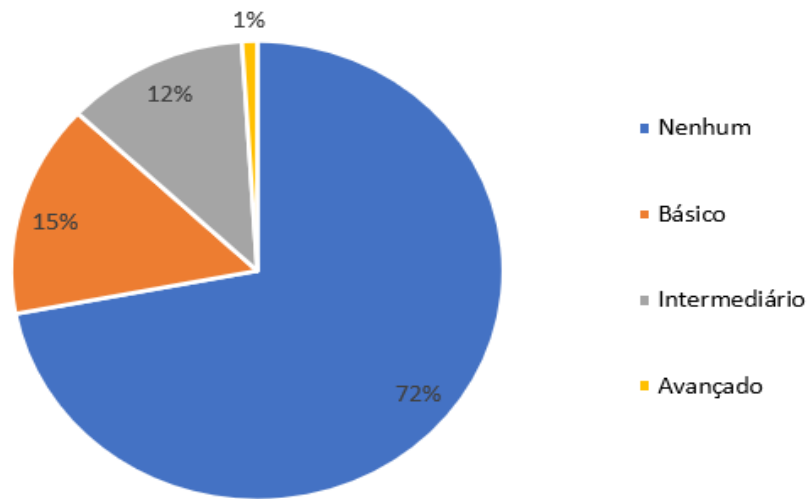
Gráfico 2: Nível de escolaridade



Fonte: Sam Alves e Tiago Reis, 2025

Essa relação se evidencia no dado sobre conhecimento em informática (Gráfico 3), em que 72% afirmaram não possuir qualquer domínio, indicando que a internet e seus serviços ainda representam um universo distante para grande parte dos familiares atendidos. Esses dados dialogam diretamente com as reflexões de Cruz (2004) e Andrade (2023): a inclusão digital é fator determinante para a autonomia, e seu déficit impede a apropriação efetiva das ferramentas digitais, conforme discutido no tópico 3. Além disso, a incapacidade de usar os recursos tecnológicos autonomamente pode fragilizar vínculos familiares e reduzir a percepção de controle sobre situações cotidianas, aprofundando o ciclo de vulnerabilidade.

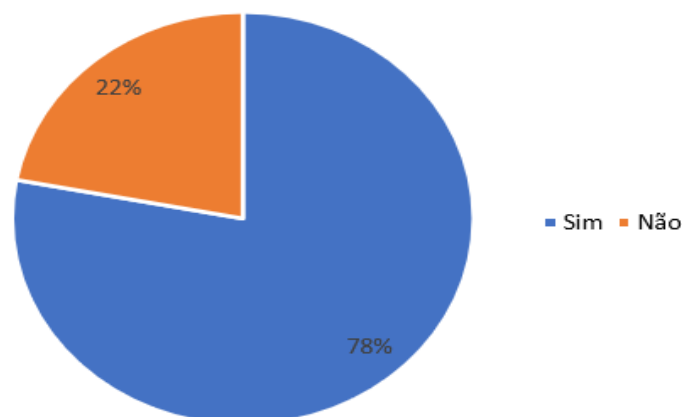
Gráfico 3: Conhecimento em Informática



Fonte: Sam Alves e Tiago Reis, 2025

Como consequência direta dessa limitação, o Gráfico 4 - Necessidade de Ajuda para Atividades na Internet revela que 78% dependem de terceiros para realizar ações básicas no ambiente digital, como acessar aplicativos, consultar informações oficiais ou solicitar benefícios.

Gráfico 4: Necessidade de ajuda para atividades na Internet

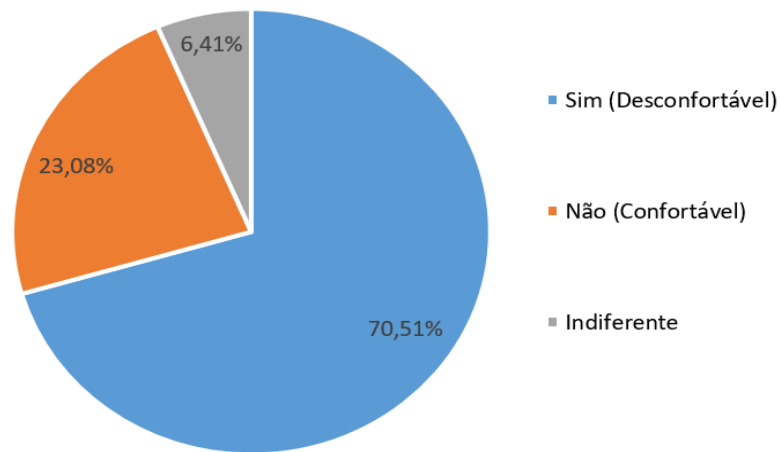


Fonte: Sam Alves e Tiago Reis, 2025

Por sua vez, o Gráfico 5 - Desconforto em Dependendo de Terceiros mostra que 70,51% dos que dependem de ajuda relatam sentir desconforto, enquanto apenas 23,08% afirmam não se

incomodar e 6,41% dos entrevistados se mostraram indiferentes. Esse dado evidencia que a exclusão digital ultrapassa a esfera técnica e conecta-se a dimensões emocionais e sociais, como ressaltado na legislação e literatura do tópico 2. Dessa forma, a dependência de terceiros pode afetar a autoestima e também a relação dessas pessoas com os serviços públicos e outras situações cotidianas.

Gráfico 5: Desconforto ao Depender de Terceiros



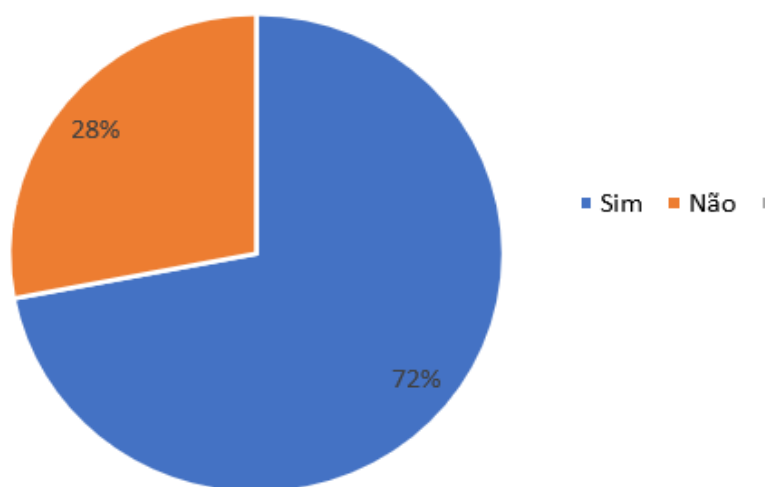
Fonte: Sam Alves e Tiago Reis, 2025

Gráfico 6 - Preferência por atendimento presencial para demandas digitais, demonstra que 72,00% dos entrevistados gostariam de ter suas demandas digitais sendo orientadas de forma presencial, enquanto apenas 28.00% afirmam não precisar de atendimento presencial para a resolução de problemas relacionados ao mundo digital.

Por fim, considerando os dados apresentados, destaca-se o papel do Escritório Social como espaço de acolhimento multidisciplinar, alinhado às diretrizes da LEP e da Resolução CNJ nº 307/2019. Os questionários, aplicados diretamente a familiares atendidos pelo serviço, evidenciam a necessidade de políticas intersetoriais que reduzam vulnerabilidades e fortaleçam redes de apoio.

Os resultados mostram uma demanda clara por ações que vão além da resolução de problemas imediatos, promovendo autonomia digital e diminuindo a sensação de dependência que afeta de forma tão significativa esse público.

Gráfico 6: Preferência por atendimento presencial para demandas digitais



Fonte: Sam Alves e Tiago Reis, 2025

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao longo deste trabalho, ficou evidente que a digitalização das políticas públicas abriu novas possibilidades, mas também criou novas formas de exclusão. Para familiares de pessoas privadas de liberdade, isso é ainda mais intenso: quase tudo depende de plataformas digitais, e o contato com o Estado é constante e burocrático.

Os questionários aplicados mostram que essa barreira é real e está presente nas tarefas mais simples: agendar um horário, acessar documentos ou atualizar um cadastro. Isso gera frustração, insegurança e dependência de terceiros, como mostram os dados apresentados no Gráfico 5. Esses achados estão alinhados com autores como Andrade e D'Maschio, que explicam que o analfabetismo digital não é só falta de técnica, mas dificuldade em compreender como esses sistemas funcionam e organizam o acesso a direitos.

Um ponto importante desta pesquisa é que ela não parte da ideia de que todas as famílias querem ou precisam de capacitação digital. Mostrando a importância do questionário, pois, ao em

vez de presumir necessidades, ele mostra quem realmente tem interesse. Essa escolha evita generalizações e respeita a autonomia das pessoas.

Também é fundamental destacar que este trabalho não pretende criar uma tecnologia nova ou formular uma política pública completa. O foco está no que é possível hoje. O estudo avalia se o Escritório Social, mesmo não tendo sido criado com esse objetivo, pode ser um espaço que apoie práticas simples de atendimento digital presencial, destinadas apenas a aqueles que querem participar. A proposta não substitui programas de inclusão digital já existentes, ela apenas complementa.

O potencial do Escritório Social está justamente na sua presença cotidiana e no vínculo que cria com as famílias. É um lugar onde elas já buscam informações e serviços, onde se sentem acolhidas e onde a confiança faz com que pedir ajuda não seja constrangedor. Isso o torna um espaço adequado para apoiar ações básicas, como aprender a usar plataformas governamentais e reconhecer fraudes.

Assim, oferecer apoio digital presencial é parte essencial para que essas famílias possam exercer seus direitos de forma plena. Integrar essa compreensão ao funcionamento do Escritório Social aproxima as políticas públicas da realidade, algo fundamental para que a execução penal cumpra o que prevê: dignidade, vínculo e reintegração social.

Por fim, a pesquisa aponta que existe espaço e demanda para que o Escritório Social ofereça esse tipo de apoio, desde que de forma voluntária, simples e centrada no usuário. Também abre caminho para estudos futuros que avaliem o impacto dessas ações, observando a evolução da autonomia digital das famílias ao longo do tempo.

A reflexão geral reforça uma ideia central: tecnologias não são neutras. Elas ampliam oportunidades quando há condições para acessá-las, e excluem quando essas condições não existem. Ao juntar teoria, dados e prática, este trabalho propõe um caminho pequeno, porém realista, para enfrentar essa desigualdade no contexto da execução penal.

REFERÊNCIAS

ANAIS DO CONGRESSO BRASILEIRO DE PROCESSO COLETIVO E CIDADANIA, n. 11, p. 562-574, out./2023. Exclusão Digital: uma análise dos principais aspectos, barreiras e estratégias de combate. Disponível em: <https://revistas.unaerp.br/cbpcc/article/download/3183/2306/10336>. Acesso em: 16 nov. 2025.

ANDRADE, Laura Riccioppo Costa de Freitas. Analfabetismo digital e as dificuldades encontradas no acesso à justiça brasileira. Artigo científico (Trabalho de Curso II) — Pontifícia Universidade Católica de Goiás, Escola de Direito, Negócios e Comunicação, Goiânia, 2023.

BASSO, Lauri et al. GESTÃO SOCIAL EM TERRITÓRIOS DE VULNERABILIDADE: DESAFIOS E POSSIBILIDADES. Open Science Research, [S. l.], p. 1335-1353, 29 dez. 2022.

BRASIL. Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL). Boletim de Diagnóstico: Habilidades Digitais no Brasil e no Mundo. Brasília, jun. 2024.

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Brasília: Senado Federal, 1988.

BRASIL. Controladoria-Geral da União. 13º Concurso de Desenho e Redação – Guia do Tema ao Professor: Cidadania Digital: Acesso e Educação para a Democracia. Brasília: CGU, abr. 2024.

BRASIL. Lei nº 7.210, de 11 de julho de 1984. Lei de Execução Penal. Diário Oficial da União, Brasília, 13 jul. 1984.

BRASIL. Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos. Brasileiros e estrangeiros em privação de liberdade têm direito a visitas virtuais. Brasília, 06 abr. 2022.

CARVALHO, L.; ROCHA, D. Impactos do encarceramento na dinâmica familiar: desafios e possibilidades. Cadernos de Política Social, v. 8, n. 1, p. 35-52, 2022.

CASTELLS, Manuel. A era da informação: economia, sociedade e cultura. v. 1: A sociedade em rede. 4. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2001.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ). Resolução nº 307, de 17 de dezembro de 2019. Institui a Política de Atenção às Pessoas Egressas do Sistema Prisional. Brasília: CNJ, 2019.

COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL – CGI.br; NÚCLEO DE INFORMAÇÃO E COORDENAÇÃO DO PONTO BR – NIC.br. Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação nos domicílios brasileiros: TIC Domicílios 2024 [livro eletrônico]. São Paulo: Cetic.br | NIC.br | CGI.br, 2025.

COUTO, Denise Silva. O impacto da pena na família do detento: análise e estratégias de apoio. Jus.com.br, 25 set. 2023. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/106410/o-impacto-da-pena-na-familia-do-detento-analise-e-estrategias-de-apoio>. Acesso em: 16 nov. 2025.

CRUZ, R. O que as empresas podem fazer pela inclusão digital. São Paulo: Instituto Ethos, 2004. p. 9-10.

DIAS, Maria Berenice. Manual de direito das famílias. 10. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2015.

D'MASCHIO, A. L. Saber ler e escrever não garante autonomia no uso do mundo digital. 2025. Disponível em: <https://nic.br/noticia/na-midia/saber-ler-e-escrever-nao-garante-autonomia-no-uso-do-mundo-digital>. Acesso em: 28 set. 2025.

GODOI, Rafael. Para uma reflexão sobre os efeitos sociais do encarceramento. Revista Brasileira de Segurança Pública, [S. l.], v. 5, n. 1, p. 138–154, 2011. DOI: 10.31060/rbsp.2011.v5.n1.88. Disponível em: <https://revista.forumseguranca.org.br/rbsp/article/view/88>. Acesso em: 16 nov. 2025.

GOIÁS. Governo de Goiás inaugura escritório social em Goiânia para egressos do sistema penitenciário. Polícia Penal de Goiás, 2025. Disponível em: <https://www.policiapenal.go.gov.br/noticias-da-dgap/governo-de-goias-inaugura-escritorio-social-em-goiania-para-egressos-do-sistema-penitenciario.html>. Acesso em: 16 nov. 2025.

IPEA. Reincidência Criminal no Brasil. Brasília: IPEA, [2015]. Disponível em: https://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/relatoriopesquisa/150611_relatorio_reincidencia_criminal.pdf. Acesso em: 16 nov. 2025.

KENSKI, Vani Moreira. Educação e tecnologias: o novo ritmo da informação. 9. ed. Campinas: Papirus, 2019.

LEAL, Rita de Cássia Souza. Usos e apropriações dos “sem-tela” na rede: um estudo comparativo sobre as condições de acesso dos jovens à Internet no Brasil e na Itália. 2010. Tese (Doutorado em Educação) – Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2010. Acesso em: 16 nov. 2025.

LÉVY, Pierre. Cibercultura. São Paulo: Editora 34, 1999.

PESSOA, Hélio Romão Rigaud. Ressocialização e reinserção social. JusBrasil, 25 jun. 2015. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/artigos/ressocializacao-e-reinsercao-social/201967069>. Acesso em: 16 nov. 2025.

SANTOS, Silvana Maria Aparecida Viana; FRANQUEIRA, Alberto da Silva; VIANA, Silvanete Cristo (org.). Educação Digital e Inclusão: Oportunidades e Desafios. Brasília: CAPES / MultiAtual, 07 ago. 2025.

SÃO PAULO (Estado). Secretaria de Administração Penitenciária. SAP agora terá visitas virtuais para presos estrangeiros. São Paulo, 2025. Disponível em: https://sap.sp.gov.br/sec_adm_penitenciaria/Noticias/sap-agora-tera-visitas-virtuais-para-presos-estrangeiros. Acesso em: 16 nov. 2025.

SILVA, Carla Regina; PEREIRA, Roberto Carlos. Inclusão digital e desigualdade social no Brasil. Revista Brasileira de Estudos Sociais, v. 7, n. 2, 2021.

SILVA, M. C.; OLIVEIRA, R. A. Sistema prisional e direitos humanos. Belo Horizonte: Autêntica, 2022.

SILVA, Rosimery de Jesus. Exclusão digital: desigualdade evidenciada pela pandemia. 2024. Trabalho de Conclusão de Curso Gestão de Tecnologia da Informação, Instituto Federal, Sertão PE, 2024. Disponível em: <https://releia.ifsertao-pe.edu.br/jspui/handle/123456789/1206>. Acesso em: 28 set. 2025.

SOUZA, Jessika Priscila de. Os impactos do encarceramento nas famílias: uma análise social. Revista Administração Pública e Sociedade, v. 6, 2018.