



CENTRO UNIVERSITÁRIO ALVES FARIA (UNIALFA)
MESTRADO PROFISSIONAL EM DESENVOLVIMENTO REGIONAL

LUCIANO MARTINS

**A PLATAFORMA GOV.BR E A PROMOÇÃO DA EFICIÊNCIA DO SERVIÇO
PÚBLICO: os desafios e as oportunidades para o acesso e a promoção da inclusão
digital e o desenvolvido no município Araguapaz/GO viabilizados
pela tecnologia digital**

GOIÂNIA – GO

2023



LUCIANO MARTINS

A PLATAFORMA GOV.BR E A PROMOÇÃO DA EFICIÊNCIA DO SERVIÇO PÚBLICO: os desafios e as oportunidades para o acesso e promoção da inclusão digital e o desenvolvido no município Araguapaz/GO viabilizados pela tecnologia digital

Dissertação apresentada ao Programa de Mestrado Profissional em Desenvolvimento Regional do Centro Universitário Alves Faria (UNIALFA), para banca de qualificação, sob a orientação do Prof. Dr. Edson José de Souza Júnior.

Linha de pesquisa: Políticas Públicas, Arranjos Produtivos (clusters), Território e Desenvolvimento Regional.

GOIÂNIA – GO

2023

Catálogo na fonte: Biblioteca UNIALFA

M386p

Martins, Luciano.

A plataforma gov.br e a promoção da eficiência do serviço público: os desafios e as oportunidades para o acesso e promoção da inclusão digital e o desenvolvido no município Araguapaz/GO viabilizados pela tecnologia digital. / Luciano Martins. – 2023.

162 f.: il. 30cm.

Orientador: Prof. Dr. Edson José de Souza Júnior.

Dissertação (Mestrado) – Programa de Pós-Graduação em Desenvolvimento Regional, Centro Universitário Alves Faria (UNIALFA) – Goiânia, 2023.

1. Governo Digital. 2. Inclusão Digital. 3. Desenvolvimento Regional. 4. Acesso à informação. 5. Política Pública I. Souza Júnior, Edson José de. II. UNIALFA. III. Título.

CDU: 711.16



LUCIANO MARTINS

A PLATAFORMA GOV.BR E A PROMOÇÃO DA EFICIÊNCIA DO SERVIÇO PÚBLICO: os desafios e as oportunidades para o acesso e promoção da inclusão digital e o desenvolvido no município Araguapaz/GO viabilizados pela tecnologia digital

BANCA QUALIFICAÇÃO:

DR. EDSON JOSÉ DE SOUZA JÚNIOR
Professor Orientador

DR. DOSTOEIWSKI MARIATT DE OLIVEIRA CHAMPANGNATTE
Professor Leitor

DRA. IÊDA RUBENS COSTA
Professora Leitora (AVALIADORA EXTERNA)

Dedico este trabalho ao meu companheiro de vida, com quem discuto assuntos importantes da Administração Pública diariamente, ex-servidor exemplar e cidadão de qualidade ímpar; e ao povo de Araguapaz/GO, ao qual devo minha vênua permanente.

Agradeço ao Professor Edson José de Souza Júnior por toda dedicação com seus alunos. Nunca vi um homem e servidor com tão grande currículo acadêmico ser tão generoso e cordial, como foi comigo e com meus colegas. Agradeço também a todos os professores do Programa de Mestrado Profissional em Desenvolvimento Regional do Centro Universitário Alves Faria (UNIALFA). Em especial ao Professor Marcelo Ladvocat pela dedicação e esforço por contemplar a individualidade sem prejudicar a coletividade. Trago cordial agradecimento à servidora Benedita de Oliveira (Araguapaz/GO), que todos os dias, às 07 horas da manhã, me servia um café a fim de me despertar para os estudos, nos 60 minutos diários em que estudava na Prefeitura, antes do expediente, ou seja, da abertura dos trabalhos nessa instituição. Agradeço aos alunos veteranos que me ajudaram no primeiro ano do curso e aos meus colegas de turma, que sempre foram parceiros em cada atividade.

“Se aceitarmos que as pessoas, movidas pela consciência, realmente preferem ser limpas e honestas, pode-se ver a sabedoria em reinventar o governo e reformar os sistemas para tornar mais fácil para pessoas a fazerem as escolhas éticas corretas. E seria ético fazê-lo. Afinal, a última linha da oração mais famosa do mundo cristão começa com as palavras: “E não nos deixeis cair em tentação”. Um sistema que reduz a tentação e envolve a consciência reduzirá a corrupção”.

Vice-Presidente Al Gore, Abertura do Fórum Mundial (1999).

RESUMO

Esta dissertação é resultado de estudos que se integram à linha de pesquisa Políticas Públicas, Arranjos Produtivos (clusters), Território e Desenvolvimento Regional, do Programa de Mestrado Profissional em Desenvolvimento Regional do Centro Universitário Alves Faria (UNIALFA), e investiga as funcionalidades da Plataforma Gov.Br e de outras pelas quais é ofertado acesso conglomerado ao usuário a serviços públicos digitais, mediante um ambiente de autenticação digital único e integrado em todos os níveis, seja pela União, pelo Estado de Goiás ou pelo próprio Município de Araguapaz/GO, sobretudo nos últimos oito anos, especificamente com foco nos serviços prestados ao cidadão araguapaense, além de aprofundar sobre sua relevância para o desenvolvimento social. Se levado em consideração que aproximar o cidadão às estruturas que definem as variadas dinâmicas sociais, vivências e contextos sociais torna-se indispensável nestes tempos e que isso conduz a meios mais eficazes de se resolverem situações cotidianas, então é permitido afirmar que tornar os trâmites pretendidos mais eficientes, eficazes e efetivos canaliza energias, facilita obrigatoriedades e destrava exigências nas atividades de todos, dessa forma o acesso digital ao serviço público é indispensável para a eficiência administrativa na atualidade. Se as medidas legais observadas nas formalidades se tornam mais viáveis e sem influxos desnecessários, logo essas questões se refletirão no desenvolvimento local. A burocratização e outros elementos discricionários na Administração Pública tornam o acesso digital ao serviço público dificultado e comprometem a eficiência administrativa na sua relação entre acesso e tecnologias digitais e sua consequente disponibilidade ao cidadão. É nesse sentido e é este o objetivo geral desta dissertação: dirimir esse problema ao analisar a estrutura e as funcionalidades da Plataforma Gov.Br, pela qual é ofertado acesso conglomerado ao usuário de serviços públicos digitais, mediante um ambiente de autenticação digital único e integrado a todos os serviços ofertados virtualmente ao usuário pela União, sua interconexão com serviços estaduais e municipais, especificamente com foco para os serviços prestados pelo município goiano de Araguapaz aos seus munícipes. Esse aprofundamento será possível ao compreender as transformações do Estado e do governo eletrônico; ao investigar por que o acesso digital ao serviço público é tão necessário para eficiência administrativa na atualidade; ao identificar os principais desafios a serem enfrentados na adoção de tecnologias digitais no serviço público, como a falta de infraestrutura, a exclusão digital e a segurança da informação; e ao propor soluções para superar os desafios, promovendo a inclusão digital e o desenvolvimento local, a partir da ampliação da infraestrutura, desenvolvendo políticas públicas de inclusão digital. Trata-se de uma pesquisa com base empírica viabilizada por uma pesquisa de campo com caráter aplicado e de fundamentação teórica, por meio das fontes normativas (Constituição, Decretos e Leis) e de dados extraídos de documentos científicos e institucionais de governos e de organismos internacionais, como a Organização das Nações Unidas (ONU) e a Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE), além de painéis de monitoramento e de avaliação de páginas de governo, sobretudo da própria Gov.Br e da Confederação Nacional dos Municípios (CNM), bem como as fases históricas da administração pública brasileira, sua inovação por novas praxes. Em suma, esta dissertação evidencia algumas sugestões para a municipalidade atender uma necessidade específica, a saber, um Governo Digital (GD) em que o cidadão espera uma

contrapartida à altura de suas necessidades, portanto a Administração Pública precisa encontrar melhores caminhos, meios mais saudáveis e formas que promovam o desenvolvimento social preconizado pelo direito fundamental à boa administração. Sendo assim a perspectiva é apresentar o Governo Digital (GD) como solução e viabilização de uma demanda da sociedade e de como essa nova forma de se apresentar como governo poderá contribuir para um acesso mais democrático, um desenvolvimento social menos desigual e favorável ao desenvolvimento geral e garantidor de meios sustentáveis de ação e prestação de serviços.

Palavras-Chave: política pública de acesso à informação; governo digital; desburocratização; desenvolvimento local e regional; direito fundamental à boa administração.

ABSTRACT

This dissertation is the result of studies that are part of the research line Public Policies, Productive Arrangements (clusters), Territory and Regional Development of the Professional Master's Program in Regional Development of the Centro Universitário Alves Faria (UNIALFA), and investigates the functionalities of the Gov.Br Platform and others through which conglomerate access is offered to the user to digital public services, through a unique and integrated digital authentication environment at all levels, either by the Union, by the State of Goiás or by the Municipality of Araguapaz/GO, above all in the last eight years, specifically focusing on services provided to the citizens of Araguapaz and deepening its relevance for social development. If taken into account that bringing the citizen closer to the structures that define the various social dynamics, experiences and social contexts becomes indispensable in these times and that this leads to more effective means of resolving everyday situations, so it is possible to state that making the intended procedures more efficient and effective promotes results, facilitates obligations and unlocks requirements in everyone's activities, thus digital access to the public service is indispensable for administrative efficiency today. If the legal measures observed in the formalities become more viable and without unnecessary influxes, then these issues will reflect on local development. Bureaucratization and other discretionary elements in Public Administration make digital access to the public service difficult and compromise administrative efficiency in its relationship between access and digital technologies and their consequent availability to citizens. It is in this sense and this is the general objective of this dissertation: to resolve this problem by analyzing the structure and functionalities of the Gov.Br Platform, through which conglomerate access is offered to the user of digital public services, through a unique and integrated digital authentication environment to all services offered virtually to the user by the Union, its interconnection with state and municipal services, specifically focusing on the services provided by the municipality of Araguapaz to its residents. This deepening will be possible by understanding the transformations of the State and electronic government; by investigating why digital access to the public service is so necessary for administrative efficiency today; by identifying the main challenges to be faced in the adoption of digital technologies in the public service, such as the lack of infrastructure, the digital divide and information security; and by proposing solutions to overcome challenges, promoting digital inclusion and local development, based on the expansion of infrastructure, developing public policies for digital inclusion. This is an empirically based research made possible by field research with an applied character and theoretical foundation, through normative sources (Constitution, Decrees and Laws) and data extracted from scientific and institutional documents of governments and international organizations, such as the United Nations (UN), Organization for Economic Cooperation and Development (OECD) and others, in addition to monitoring and evaluation panels of government websites, especially Gov.Br itself and the National Confederation of Municipalities (CNM), as well as the historical phases of Brazilian public administration, its innovation through new practices. In short, this dissertation highlights a need: a Digital Government (GD) in which the citizen expects a counterpart equal to their needs, so the Public Administration needs to find better ways, healthier means and ways that promote the social development advocated by law fundamental to good administration. Therefore, the perspective is to present the Digital Government (GD) as a solution and enablement of a demand from society and how this new way of presenting itself as a government can contribute to a more democratic access, a less

unequal social development and favorable to the general development and guarantor of sustainable means of action and provision of services.

Keywords: public policy on access to information; digital government; debureaucratization; local and regional development; fundamental right to good administration.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABDI	Agência Brasileira de Desenvolvimento Industrial
AGU	Advocacia-Geral da União
Anvisa	Agência Nacional de Vigilância Sanitária
Atricon	Associação dos Membros dos Tribunais de Contas
Bacen	Banco Central
BID	Banco Interamericano de Desenvolvimento
CA	Central de Atendimento
CCCMFP	Câmara de Combate à Corrupção do Ministério Público Federal
CDH	Comissão de Direitos Humanos e Legislação Participativa
CEF	Caixa Econômica Federal
Cege	Comitê Executivo do Governo Eletrônico
CGU	Controladoria-Geral da União
CIGA	Comitê Interministerial Governo Aberto
CNJ	Conselho Nacional de Justiça
CNM	Confederação Nacional dos Municípios
CNMP	Conselho Nacional do Ministério Público
Consed	Consórcio público intermunicipal Serra Dourada
Covid19	Corona Virus Disease 2019
CPF	Cadastro de Pessoa Física
CRC	Centro de Recondicionamento de Computadores
CRFB 88	Constituição da República Federativa do Brasil de 1988
CRP	Constituição da República Portuguesa
DEM	Democratas
DUDH	Declaração Universal dos Direitos Humanos
EaD	Ensino a Distância
EB	Exército Brasileiro
EBSERH	Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares
EC	Emenda à Constituição
EGD	Estratégia de Governança Digital
E-Gov	Governo Eletrônico
EJA	Educação de Jovens e Adultos

EMBRAPA	Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária
Enap	Escola Nacional de Administração Pública
Enccla	Estratégia Nacional de Combate à Corrupção e à Lavagem de Dinheiro
EV.G	Escola Virtual de Governo
GD	Governo Digital
Gesac	Governo Eletrônico com o Serviço de Atendimento ao Cidadão
GTA	Guia de Transporte Animal
IA	Inteligência Artificial
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
ICMBio	Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade
ICN	Identificação Civil Nacional
ICP-Brasil	Infraestrutura de Chaves Públicas no Brasil
IDH	Índice de Desenvolvimento Humano
IDS	Índice de Desenvolvimento Sustentável
IDSC-BR	Índice de Desenvolvimento Sustentável das Cidades – Brasil
IEF	Índice de Equilíbrio Fiscal
INSS	Instituto Nacional do Seguro Social
IPTU	Imposto Predial e Territorial Urbano
LAI	Lei de Acesso à Informação
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados
LRF	Lei de Responsabilidade Fiscal
MAPA	Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento
MARE	Ministério da Administração Federal da Reforma do Estado
MCI	Marco Civil da Internet
MEC	Ministério da Educação
MEI	Microempreendedor Individual
MMA	Ministério do Meio Ambiente
N	Norte (Região)
NE	Nordeste (Região)
NFe	Nota Fiscal Eletrônica
OCDE	Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico
ODS	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

OGP	Open Government Partnership
OMS	Organização Mundial de Saúde
ONU	Organização das Nações Unidas
OS	Organizações Sociais
OSCIP	Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público
PDF	Portable Document Format
PDRAE	Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado
PF	Polícia Federal
PIB	Produto Interno Bruto
PM	Polícia Militar
PNCP	Portal Nacional de Contratações Públicas
PND	Programa Nacional de Desburocratização
PNGP	Programa Nacional de Gestão Pública
PNMA	Política Nacional do Meio Ambiente
Proinfo	Programa Nacional de Tecnologia Educacional
Rais	Relação Anual de Informações Sociais
RCPN	Registro Civil de Pessoas Naturais
RE	Relações Exteriores
RFB	Receita Federal do Brasil
RGF	Relatório de Gestão Fiscal
RPA	Registro de Pescador Amador
RREO	Relatório Resumido da Execução Orçamentária
SAP/MAPA	Certificado Oficial de Boas Práticas Higiênico-Sanitárias a Bordo
SCI	Sistema de Controle Interno do Poder Executivo federal
SCS	Selo Combustível Social
SDSN	<i>Sustainable Development Solutions Network</i>
SERPRO	Serviço Federal de Processamento de Dados
Siafi	Sistema Integrado de Administração Financeira do governo Federal
Siape	Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos
Sicom	Sistema de Comunicação de Governo do Poder Executivo federal

Siest	Sistema de Informações das Estatais
Siga	Sistema de Gestão de Documentos e Arquivos
SIM	Sistema de Informação sobre Mortalidade
Siorg	Sistema de Organização e Inovação institucional do Governo Federal
Sipec	Sistema de Pessoal Civil da Administração Federal
SIPOF	Sistema de Planejamento e Orçamento Federal
SISBOV	Sistema Oficial de Identificação Individual de Bovinos e Búfalos
SISB-POA	Sistema Brasileiro de Inspeção de Produtos de Origem Animal
SisCor	Sistema de Correição do Poder Executivo Federal
SISG	Sistema de Serviços Gerais
SISP	Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação
SMS	Short Message Service
STF	Superior Tribunal Federal
STJ	Superior Tribunal de Justiça
STN	Secretaria do Tesouro Nacional
SUS	Sistema Único de Saúde
Susep	Sistema de Registro de Apólices do Seguro Garantia
SVS	Secretaria de Vigilância em Saúde
TCU	Tribunal de Contas da União
TIC	Tecnologia da Informação e Comunicação
TJ	Tribunal de Justiça
TST	Tribunal Superior do Trabalho
Unesco	United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization
ZFM	Zona Franca de Manaus

LISTA DE FIGURAS

Figura 01 – Finalidade dada para o acesso à Internet.....	45
Figura 02 – Equipamento utilizado para o acesso à Internet.....	47
Figura 03 – Linha do tempo – Governo Eletrônico (e-Gov)	50
Figura 04 – Portal do Cidadão para Avaliações e Outros.....	83
Figura 05 – Principais informações no portal da transparência do governo federal	90
Figura 06 – Layout dados.gov.br.	93
Figura 07 – Números Escola Virtual de Governo (EV.G)	99
Figura 08 – Painel “Resolveu” no âmbito federal	101
Figura 09 – Painel “Resolveu” no âmbito estadual GO	101
Figura 10 – Lista de serviços nos sítios eletrônicos federal, estadual e municipal	120
Figura 11 – Elementos de identidade visual	121
Figura 12 – Caixa de busca na página do Governo de Goiás	121

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 01 – Uso de Internet Domiciliar	45
Gráfico 02 – Índice <i>open data</i> da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE)	102
Gráfico 03 – Escala de crescimento de estabelecimentos empresariais	112
Gráfico 04 – Série histórica de crescimento empresarial em Araguapaz/GO ..	113
Gráfico 05 – Escala de Receita Média para MEI em Araguapaz/GO	114
Gráfico 06 – Evolução histórica.	114
Gráfico 07 – Ranking geral de serviços digitais.....	125
Gráfico 08 – É Servidor Público?	126
Gráfico 09 – Escolaridade em Araguapaz/GO	127
Gráfico 10 – Uso de serviços públicos digitais em Araguapaz/GO	129
Gráfico 11 – Frequência na utilização de serviços públicos digitais.....	129
Gráfico 12 – Estrutura física para promover os serviços públicos digitais em Araguapaz/GO	131
Gráfico 13 – Otimização de recursos públicos e redução no tempo de espera dos cidadãos na busca dos serviços públicos	134
Gráfico 14 – Qualidade dos serviços públicos viabilizados por tecnologias digitais utilizados.....	135
Gráfico 15 – Oportunidades para a adoção de tecnologias digitais no serviço público	137

LISTA DE MAPAS

Mapa 01 – Mapa de localização de Araguapaz/GO	105
---	-----

LISTA DE TABELAS

Tabela 01 – Receita média dos Microempreendedores Individuais	115
Tabela 02 – Soluções para superar os desafios na adoção de tecnologias digitais no serviço público.....	138
Tabela 03 – Políticas de inclusão digital	139

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	22
CAPÍTULO 1 – A DESBUROCRATIZAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS NA ERA DO ESTADO DIGITAL	28
1.1 Administração patrimonialista, burocrática e gerencial: práticas resistentes	29
1.2 Emenda Constitucional (EC) n. 19 (BRASIL, 1998): foco no cidadão	32
1.3 Inovação e governo gerencial	34
1.3.1 Transformação digital na Administração Pública	36
1.3.2 Essencialidade do digital para uma boa administração pública	57
1.3.3 Estratégia de Governo Digital (GD) federal 2020-2022	61
1.4 Eficiência administrativa e serviços digitais e a realização do direito fundamental à boa administração	63
CAPÍTULO 2 – METODOLOGIA.....	68
2.1 Revisão bibliográfica: assuntos abordados e principais colaboradores.....	69
2.2 Pesquisa de campo e sua dimensão metodológica.....	77
2.2.1 Pesquisa de campo.....	78
CAPÍTULO 3 – A PLATAFORMA GOV.BR: ACESSO AO GOVERNO DIGITAL (GD).....	81
3.1 Governo pelo usuário-cidadão, em plataforma, proativo e aberto como modo padrão	81
3.1.1 Governo como plataforma.....	86
3.1.2 Governo organizado como plataforma	87
3.1.3 Governo proativo e aberto	89
3.2 Novas praxes introduzidas durante a pandemia SARS-Cov2 e natural expansão dos serviços no Governo Eletrônico (e-Gov)	95
3.3 Boas práticas induzidas pela Escola Virtual de Governo (EV.G) e pela Escola Nacional de Administração Pública (Enap) quanto à plataforma GOV.BR.....	98
3.4 Mecanismos públicos digitais de aproximação do cidadão ao governo promovendo conhecimento, participação, contribuição e controle	100
CAPÍTULO 4 – ACESSO, DESENVOLVIMENTO SOCIAL E SUSTENTABILIDADE E SUA APLICAÇÃO EM ARAGUAPAZ (GO)	105
4.1 Análise dos dados da pesquisa documental e estrutural com as características do Município Goiano de Araguapaz e a confluência desses conceitos aos assuntos do Tema	105
4.1.1 Dimensão institucional	106
4.1.2 Dimensão social.....	108
4.1.3 Dimensão ambiental	111
4.1.4 Aspectos econômicos do Município de Araguapaz.....	112

4.2 Qual a usabilidade da plataforma Gov.Br pelos cidadãos de Araguapaz/GO e das demais plataformas?	117
4.2.1 O que é usabilidade.....	118
4.2.2 Usabilidade e acessibilidade	119
4.2.3 Usabilidade das plataformas	119
4.3 Análise dos dados da pesquisa de campo por Eixo Temático	126
4.3.1 Perfil do usuário de serviços digitais – Eixo temático 01.....	127
4.3.2 Estrutura municipal e disponibilidade de acesso digital aos serviços públicos e sua relação com a eficiência administrativa	132
4.3.3 Impactos do acesso digital aos serviços públicos na eficiência administrativa.....	133
4.3.4 Desafios, oportunidades e soluções na adoção de tecnologias digitais no serviço público.....	137
CONCLUSÃO.....	142
REFERÊNCIAS	145
ANEXO	156

INTRODUÇÃO

Imagine como um cidadão se sentiria ao tomar conhecimento de que não precisaria se deslocar ou comparecer em agências ou em balcões; enfrentar filas ou carregar e carimbar papéis para protocolizar um simples requerimento ou obter um serviço público simples? Isso é transformação digital no governo e significa oferecer um serviço público de qualidade e eficiente, com menos gasto de tempo, dinheiro por parte do cidadão e do governo, com a utilização de práticas e meios mais saudáveis ao planeta e para atender as expectativas daqueles que vivem, investem e trabalham no país.

A história brasileira é marcada por um recente “hiato” democrático lamentável e relativamente longo, por isso, é impossível desenvolver esta dissertação sem tomar a Constituição Federal (BRASIL, 1988) como o grande divisor de águas e marco legal de um novo paradigma no que concerne à garantia dos direitos fundamentais, constituindo-se num novo modelo de governo republicano, mas com a conotação de Estado que assegura tantos direitos de índole positiva, que pode ser considerado um Estado Social, Democrático e de Direito, além de deixar inúmeros caminhos abertos a leis e a sua conformação de forma gradual, dando-lhes desenvolvimento e aplicabilidade prática.

O anseio por uma Administração eficiente encontra sua primeira grande vazão na década de 1930, no governo de Getúlio Vargas, quando o princípio da eficiência foi maximizado por uma praxe mais objetiva e seguindo padrões pré-estabelecidos. Outras obras marcarão os anos e a linha do tempo de como a eficiência administrativa foi sendo desejada pela Administração Pública¹ brasileira até que fosse possível o Governo Digital, ainda em desenvolvimento.

Na seara normativa, pode-se destacar o Decreto n. 83.740 (BRASIL, 1979), que versa sobre o Programa Nacional de Desburocratização, “destinado a dinamizar e simplificar o funcionamento da Administração Pública Federal”. Como frisado na alínea “b” do artigo 3º:

¹ Sobre a distinção conceitual entre Administração Pública e administração pública, cita-se Meirelles (2020, p. 56): “Para evitar confusão escrevemos sempre com maiúsculas a expressão Administração Pública quando nos referimos a entidades e órgãos administrativos, e com minúsculas – administração pública – quando aludimos à função ou atividade administrativa”; nesse assunto Di Pietro (2014) pormenoriza essa distinção com características em sentido objetivo (o que se faz): a administração pública é uma atividade concreta, no sentido de que põe em execução a vontade do estado contida na lei, tendo como finalidade a satisfação direta e imediata dos fins do Estado. Já o sentido subjetivo arremete a quem executa a Lei, essa é a Administração Pública composta pela União, estados, Municípios e o Distrito Federal, somando-se a Administração Indireta, conforme o Decreto-lei n. 200 (BRASIL, 1967).

[...] reduzir a interferência do Governo na atividade do cidadão e do empresário e abreviar a solução dos casos em que essa interferência é necessária, mediante a descentralização das decisões, a simplificação do trabalho administrativo e a eliminação de formalidades e exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco.

O Programa tinha, entre outros, o objetivo de “substituir, sempre que praticável, o controle prévio pelo eficiente acompanhamento da execução e pelo reforço da fiscalização dirigida, para a identificação e correção dos eventuais desvios, fraudes e abusos” (art. 3º, alínea “d”), além de:

[...] fortalecer o sistema de livre empresa, favorecendo a empresa pequena e média, que constituem a matriz do sistema, e consolidando a grande empresa privada nacional, para que ela se capacite, quando for o caso, a receber encargos e atribuições que se encontram hoje sob a responsabilidade de empresas do Estado (BRASIL, 1979, 3º, alínea “f”).

A Constituição Federal (BRASIL, 1988) significou uma ruptura histórica no modo como a Administração Pública se relacionaria com o cidadão e de como este deveria se portar diante das demandas que a si fossem incumbidas. Os princípios explícitos constantes no *caput* do artigo 37 expressam a seriedade dessa relação com a coisa pública. Originalmente constava este rol: legalidade, impessoalidade, moralidade e publicidade, sendo acertadamente modificado pela redação dada pela Emenda Constitucional n. 19 (BRASIL, 1998), acrescentando o princípio da eficiência como requisito sem o qual a Administração Pública não deve agir.

O Decreto n. 5.378 (BRASIL, 2005) institui o Programa Nacional de Gestão Pública (GesPública) com a finalidade de contribuir para a melhoria da qualidade dos serviços públicos prestados aos cidadãos e para o aumento da competitividade do País, formulando e implementando medidas integradas em agenda de transformações da gestão, necessárias à promoção dos resultados preconizados no plano plurianual, à consolidação da administração pública profissional voltada ao interesse do cidadão e à aplicação de instrumentos e abordagens gerenciais.

Em 1995 a Administração Pública brasileira realiza outro salto na noção de gestão e eficiência acolhendo o Plano Diretor de Reforma do Aparelho Estatal (PDRAE) (PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA, 1995). Propõe uma reforma gerencial do Estado que faça distinção entre as atividades exclusivas do Estado e as atividades sociais e científicas. Desse modo, o Estado deveria executar formalmente as primeiras, enquanto financiaria as demais, que deveriam ser executadas por organizações públicas não estatais.

Entre as atividades estatais, a reforma de 1995 distingue, adicionalmente, o núcleo estratégico, no qual as decisões são tomadas, das agências executivas e reguladoras, que devem ser mais autônomas do que em sistemas burocráticos clássicos e prestar mais contas. Os princípios básicos da reforma, consistentes com a nova administração pública, foram definidos no Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado (PDRAE) (PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA, 1995) e na Emenda Constitucional (EC) (BRASIL, 1998), que veio a ser chamada de “reforma administrativa”. A emenda e a maioria das instituições exigidas pela reforma estavam aprovadas em 1998. Esse resultado positivo foi possível, a despeito da forte rejeição inicial, devido ao debate nacional que se levantou, o qual terminou em grande aprovação pela opinião pública e pela alta burocracia. Agora a reforma está sendo gradualmente implementada nos níveis federal, estadual e municipal.

Outras medidas menores, porém, não menos importantes, foram tomadas em sequência como o Decreto n. 9.094 (BRASIL, 2017), que dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos; institui o Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), como instrumento suficiente e substitutivo para a apresentação de dados do cidadão no exercício de obrigações e direitos e na obtenção de benefícios; ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no país; e institui a Carta de Serviços ao Usuário.

A perspectiva e a necessidade eram tornar o governo cada vez mais acessível. Os anos que seguiram vieram acompanhados de planos e estratégias gerais de tecnologia da informação guinando as ações para um governo cada vez mais eletrônico e digital, portanto entre 2008 e 2019 foram executados seis Planos com temática voltada ao governo eletrônico e digital.

E em 2020 a Estratégia de Governo Digital (GD) para o triênio está organizada em princípios, objetivos e iniciativas que nortearão a transformação do governo por meio de tecnologias digitais. Busca oferecer políticas públicas e serviços de melhor qualidade, mais simples, acessíveis a qualquer hora e lugar e a um custo menor para o cidadão e para o Estado. O escopo prevê que o governo do futuro será: centrado no cidadão, confiável, integrado, transparente e aberto, inteligente e eficiente.

Executando a Estratégia de Governo Digital (GD) para o período 2020-2022, foi editada a Lei n. 14.129 (BRASIL, 2021), que prevê dentre outras medidas reforçar a transparência e a abertura de dados públicos, além de ampliar o uso das assinaturas

eletrônicas nas interações e comunicações – tanto entre órgãos públicos entre si quanto entre órgãos públicos com os cidadãos.

O texto fortalece a transparência ao estabelecer que os dados custodiados pelo governo são de livre utilização, de forma que seja dada total publicidade das bases de dados em formato aberto, com atenção à preservação da privacidade dos dados pessoais nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) – Lei n. 13.709 (BRASIL, 2018).

Um longo caminho já foi percorrido e ainda o horizonte continua longe aos olhos. E é por isso que o já galgado tem como fim último priorizar o governo eletrônico (e-gov) e a promoção da cidadania como agente ativo dentro do processo governamental; a inclusão digital por ser elemento indispensável para um governo digital; plataformas, *softwares* e tecnologias gratuitas e adaptativas; gestão do conhecimento como instrumento estratégico de articulação e gestão das políticas públicas do governo eletrônico; racionalização no uso de recursos; integrar as praxes, serviços e governança digital às políticas públicas, sistemas interinstitucionais, padrões e normas e também com outros níveis de governo e outros poderes.

A prestação de serviços públicos digitais ramifica outras boas práticas e que corroboram outras preocupações. Seria o caso da sustentabilidade. Esta pesquisa tem a intenção de apresentar o serviço público digital como meio pelo qual as preocupações com o meio ambiente também possam ser correspondidas. Além disso, a prestação de serviços públicos digitais forma uma rede de desenvolvimento multilateral como é mencionado na Estratégia de Governo Digital (BRASIL, 2020):

O uso de tecnologias digitais, como parte integrada das estratégias de modernização governamentais, para gerar benefícios para a sociedade, é baseado num ecossistema governamental digital composto de atores de governo, empresas, organizações da sociedade civil e indivíduos que apoiam a produção e o acesso a dados, serviços e conteúdos mediante interações com o governo. (BRASIL, 2016. p.4)

É sabido que no mundo urgem mudanças, e estas também devem alcançar o comportamento cotidiano de todo cidadão, até daquele mais simples e residente de pequenas comunidades, vilas e cidades. Nessa perspectiva, lançar um olhar sobre a realidade de Araguapaz/GO trouxe a intenção de analisar como as muitas questões socioculturais e econômicas desse município influem no acesso ao serviço público digital e qual seria a capacidade real do poder público local de ofertar esses acessos ou de oferecer outras vias.

Essas vias em pesquisa surgiram da problematização inicial, que, na ânsia de conectar as ações públicas e fazê-las confluírem para o desenvolvimento local e geral, questionou o porquê de o acesso digital ao serviço público ser tão necessário para eficiência administrativa na atualidade e qual seria a relação entre acesso, desenvolvimento social e sustentabilidade com um serviço público viabilizado por tecnologias digitais e por sua disponibilidade ao cidadão?

Para tentar dirimir esse problema, os estudos foram guiados com o objetivo geral de analisar a estrutura e funcionalidade da Plataforma Gov.Br, pela qual é ofertado acesso conglomerado ao usuário de serviços públicos digitais, mediante um ambiente de autenticação digital único e integrado a todos os serviços ofertados virtualmente ao usuário pela União, especificamente com foco para os serviços prestados pelo município goiano de Araguapaz aos seus munícipes. E com os objetivos específicos: 1. analisar e compreender as transformações do Estado e do governo eletrônico; 2. investigar as plataformas governamentais e sua usabilidade; 3. analisar a plataforma gov.br e identificar como o acesso a mecanismos públicos digitais podem influir na aproximação do cidadão ao governo, além de analisar se os serviços digitais oferecidos pelo município goiano de Araguapaz propiciam o incremento para o desenvolvimento social; e 4. aferir a percepção do público e de servidores de Araguapaz a respeito da eficiência e sustentabilidade de soluções digitais.

Isso tudo será apresentado em quatro capítulos, como no índice se apresentam. No Capítulo 1, tratar-se-á dos aspectos históricos, teóricos e conceituais, como a efetividade na administração pública, a Tecnologia da Informação e Comunicação (TICs), os princípios do Governo Digital (GC), a boa administração pública. Também é apresentado o Programa Nacional de Gestão Pública (BRASIL, 2005), o Plano Diretor de Reforma do Aparelho do Estado (PDRAE) (PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA, 1995) e as ligações que essa nova mentalidade realizou na Administração Pública.

Já o Capítulo 2 traz a dimensão metodológica da pesquisa que favoreceu a Revisão Bibliográfica com conceitos basilares e seus principais estudiosos a partir da pesquisa bibliográfica, da pesquisa documental e da pesquisa de campo.

O Capítulo 3 analisa a plataforma Gov.br na sua dimensão estrutural e funcional como principal meio de acesso ao Governo Digital (GD) e as novas praxes introduzidas durante a Pandemia SARS-Cov2; a natural expansão dos serviços digitais decorrentes da pandemia SARS-Cov2 e no Governo Eletrônico (e-Gov).

O capítulo 4 aborda a usabilidade da plataforma Gov.Br pelos cidadãos de Araguapaz (GO) e das demais plataformas exigentes e sua disposição aos munícipes. E aprofunda ao apresentar o Município de Araguapaz do ponto de vista socioeconômico e cultural pelo aporte dos Eixos Temáticos na Pesquisa de Campo, que, portanto, fortalecerão os tópicos sob a ótica institucional, social, ambiental e econômica do Município de Araguapaz.

Por fim, ainda integram o trabalho as referências bibliográficas e, como anexo, o respectivo formulário que foi aplicado aos munícipes e servidores públicos municipais.

Toda a dissertação foi viabilizada por uma pesquisa do tipo bibliográfica na qual foram feitas coletas de dados a partir da legislação brasileira, de documentos internacionais, artigos, livros, revistas científicas e sítios eletrônicos oficiais para fundamentação teórica, apuração dos assuntos e para utilizar como citações em pontos da pesquisa que precisam de uma referência mais robusta. Bem como com a aplicação de uma pesquisa de campo que pôde dar uma clareza maior à realidade de Araguapaz/GO do ponto de vista quantitativo.

CAPÍTULO 1 – A DESBUROCRATIZAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS NA ERA DO ESTADO DIGITAL

A história nunca foi e nunca será linear. Sempre haverá situações e momentos que farão mentalidades serem revistas, reestruturadas e por vezes até totalmente ressignificadas. Assim também ocorre na história da Administração Pública brasileira, que apresenta três modelos típicos de estruturas administrativas. São elas: a patrimonialista, a burocrática e a gerencial. É estritamente razoável ponderar que essas estruturas podem conviver concomitantemente na Administração Pública, seja em determinada época ou lugar, apesar de repelirem-se. O Plano Diretor de Reforma do Aparelho do Estado (PDRAE) destaca que (PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA, 1995, p. 14):

A reforma do aparelho do Estado não pode ser concebida fora da perspectiva de redefinição do papel do Estado e, portanto, pressupõe o reconhecimento prévio das modificações observadas em suas atribuições ao longo do tempo. Desta forma, partindo-se de uma perspectiva histórica, Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado, verificamos que a administração pública – cujos princípios e características não devem ser confundidos com os da administração das empresas privadas – evoluiu através de três modelos básicos: a administração pública patrimonialista, a burocrática e a gerencial. Estas três formas se sucedem no tempo, sem que, no entanto, qualquer uma delas seja inteiramente abandonada. (PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA, 1995, p. 14).

A administração patrimonialista é fundamentada nos modelos de Estados Absolutistas originados na Europa feudal entre os séculos XV e XVIII, e esse modelo traz uma relação de posse dos bens públicos pelo Rei/Similar. Há uma confusão e uma não distinção entre o que é público e o que é privado, deste modo, “a *res publica* não é diferenciada das *res principis*” (PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA, 1995, p. 15). Sua abordagem relacional funda-se na dominação tradicional pela qual a manutenção do poder ocorria mediante troca de favores (clientelismo), nepotismo e corrupção. Não existia capacidade técnica, mérito ou coisa pública. Tudo era regado à personalidade.

O modelo de administração burocrática foi desenvolvido pelo alemão Max Weber na segunda metade do século XIX e nasce como uma “solicitação” ao crescente incremento da mentalidade capitalista, da industrialização e da democracia tornando-se uma solução para combater a corrupção (PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA, 1995, p. 15), o nepotismo e a falta de conhecimento técnico impregnado no sistema patrimonialista. Foi com o presidente Getúlio Vargas, na década de 1930, que os ares weberianos entraram no governo brasileiro acendendo ideias de meritocracia,

legalidade, formalidade e efetividade. É importante ponderar que, apesar de o termo “burocrático” ser sinônimo de sistema ineficaz, lento e protelatório, esses predicados não são elementos preconizados pelo modelo de Weber. No entanto, o tom exagerado das formalidades e do legalismo acabou transformando a administração de modelo burocrático em sinônimo de ineficiência, rigidez e autoritarismo.

Assim como o patrimonialismo, o sistema burocrático também não durou intocável para sempre. Foi sendo aos poucos preteridos pelo modelo de Administração Pública gerencial, que deu fôlegos renovados no Reino Unido na década de 1970, mas no Brasil aflorou na década de 1990, no governo de Fernando Henrique Cardoso, com a proposição do Plano Diretor de Reforma do Aparelho do Estado (PDRAE) (PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA, 1995). Obviamente que os “ventos” europeus, norte-americanos e da Constituição Federal de 1988 forneceram subsídios a essa nova mentalidade aos governos brasileiros (PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA, 1995).

1.1 Administração patrimonialista, burocrática e gerencial: práticas resistentes

Já tendo evidenciado que a Administração Pública é mutável em seu modo de agir, e esse modo de agir toca, necessariamente, o patrimônio público e seus modos de se relacionar com o povo, agora serão expostas as características básicas de cada um desses modelos e quais dessas características, sobretudo as negativas, ainda insistem e perduram no poder público.

O Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado (PDRAE), documento transformador de perspectivas públicas e elaborado pelo Ministério da Administração Federal e da Reforma do Estado (MARE) em 1995, apresenta três momentos da administração pública brasileira, a saber: a Administração Pública patrimonialista, a burocrática e a gerencial. Cada qual com suas propriedades e a seu tempo cedendo maior ou menor qualidade e eficiência aos serviços oferecidos.

No modelo patrimonialista, constata-se essa “confusão” patrimonial, na qual, todo o aparelho do Estado, seu poder político e seus bens são usados em benefício do próprio monarca e de seus amigos, agregados e parceiros políticos por ele favorecidos. Desta forma, o bem comum não é praxe porque há uma predileção pelo bem de alguns em detrimento da coletividade:

No patrimonialismo, o aparelho do Estado funciona como uma extensão do poder do soberano, e os seus auxiliares, servidores, possuem *status* de

nobreza real. Os cargos são considerados prebendas [cargo adquirido sem mérito]. A *res publica* não é diferenciada das *res principis* [coisa do príncipe]. Em consequência, a corrupção e o nepotismo são inerentes a esse tipo de administração. (PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA, 1995, p. 15)

No Brasil, o modelo patrimonialista vigorou desde o período colonial estendendo-se até a década de 1930. Dadas algumas características desse modelo, desnecessário cogitar sobre a qualidade na gestão pública, verificando-se incompatível com a referida fase. Ademais, em que pese a cronologia citada, um patrimonialismo “discreto” ainda se faz presente nos dias atuais em muitos órgãos públicos, coexistindo com os modelos burocrático e gerencial. Essa discrição encontra guarida, atualmente, na discricionariedade administrativa, a qual é utilizada e/ou interpretada inadequadamente por maus gestores para obtenção de vantagens pessoais, nepotismo, desvios e corrupção.

Já a administração pública burocrática surge na segunda metade do século XIX, na época do Estado liberal, como forma de combater a corrupção e o nepotismo patrimonialista. Constituem princípios orientadores do seu desenvolvimento a profissionalização, a ideia de carreira, a hierarquia funcional, a impessoalidade, o formalismo, em síntese, o poder racional-legal apontado por Max Weber. O Plano Diretor de Reforma do Aparelho do Estado (PDRAE) descreve que (PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA, 1995, p. 16):

Os controles administrativos visando evitar a corrupção e o nepotismo são sempre a priori. Parte-se de uma desconfiança prévia nos administradores públicos e nos cidadãos que a eles dirigem demandas. Por isso são sempre necessários controles rígidos dos processos, como por exemplo na admissão de pessoal, nas compras e no atendimento a demandas. (PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA, 1995, p. 16)

Como objetiva, essencialmente, afastar da administração os vícios, fraudes e corrupção, há um zelo excessivo com os controles administrativos prévios. Como resultados, por um lado, há a redução de práticas patrimonialistas em face de critérios adotados como o da impessoalidade, formalismo, criação de regras, hierarquia e controles; por outro, como a administração volta-se principalmente aos seus procedimentos internos, a máquina pública apresenta-se lenta e ineficiente, as demandas e anseios sociais não são concretizados, do que se conclui que a qualidade não é uma característica efetiva visível da fase burocrática. Em contramão, a proposta de um Governo com prestação de serviços por meio digital rompe radicalmente com o modelo burocrático e sede leveza e agilidade a ações formais das mais variadas formas.

A administração pública gerencial tem a ideia geral de tornar a Administração Pública mais leve e descentralizada. Portanto, mira a eficiência da administração pública, a necessidade de reduzir custos e aumentar a qualidade dos serviços, tendo o cidadão como beneficiário e foco de sua finalidade. “A reforma do aparelho do Estado passa a ser orientada predominantemente pelos valores da eficiência e qualidade na prestação de serviços públicos e pelo desenvolvimento de uma cultura gerencial nas organizações”. (PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA, 1995, p.16)

A respeito da gênese dessa nova gestão, Bresser-Pereira (1996, p. 3) enumera as suas principais características:

1. descentralização do ponto de vista político, transferindo recursos e atribuições para os níveis políticos regionais e locais;
2. descentralização administrativa, através da delegação de autoridade para os administradores públicos transformados em gerentes crescentemente autônomos;
3. organizações com poucos níveis hierárquicos ao invés de piramidal;
4. pressuposto da confiança limitada e não da desconfiança total;
5. controle por resultados, a posteriori, ao invés do controle rígido, passo a passo, dos processos administrativos;
- e 6. administração voltada para o atendimento do cidadão, ao invés de autorreferida. (BRESSER-PEREIRA, 1996, p. 3)

No Brasil verificaram-se algumas tentativas de desburocratização e modernização da máquina pública, entretanto, o movimento de maior relevância com vistas à consolidação da reforma gerencial teve seu início efetivamente em 1995, com a elaboração do Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado (PDRAE), delineado, naquele momento, pelo Ministério da Administração Federal e da Reforma do Estado (MARE).

A administração gerencial pleiteada pela reforma em questão, dentre outros aspectos, objetiva uma gestão pública de qualidade, moderna e eficiente, direcionada essencialmente aos cidadãos; e, sendo assim, os resultados têm maior importância, os quais são auferidos por meio da satisfação de seus clientes – usuários dos serviços prestados pelo ente público.

Assim, para o êxito do modelo gerencial, torna-se fundamental a busca pela eficiência, simplificação de processos, economicidade, adequada administração do patrimônio público e a prestação de serviços revestidos com qualidade, essencialmente, com foco no cidadão.

Transcorridos mais de vinte anos, desde o período de elaboração do Plano Diretor e a tentativa de implementação de um modelo gerencial de gestão pública, é possível, especificamente no que concerne à qualidade, relacionar alguns de seus

reflexos positivos mais relevantes na Administração Pública Brasileira, tratados a seguir, como:

- a. A redução dos resquícios patrimonialistas e burocráticos visando a uma administração moderna e orientada ao cidadão.
- b. A chamada reforma administrativa derivada da Emenda Constitucional (EC) n. 19 (BRASIL, 1998) materializa-se como uma das grandes heranças da tentativa de implantação do modelo gerencial no Brasil; e, dentre as várias modificações dadas à redação da atual Constituição Federal (BRASIL, 1988), no que concerne aos princípios e normas da Administração Pública, arrolam-se as seguintes: 1. A inclusão do princípio da eficiência ao *caput* do artigo 37 da Constituição Federal de 1988; 2. A qualidade do serviço público por meio das Escolas de Governo para qualificação de servidores; 3. A destinação de recursos orçamentários para programas de qualidade, treinamento e desenvolvimento; e 4. A avaliação periódica para acompanhar o desempenho do servidor público em sua jornada funcional.
- c. A participação do cidadão, acesso à informação e transparência na Administração Pública: o modelo de administração gerencial tem foco na satisfação do cidadão e por isso promove mecanismos de participação efetiva no processo de construção e acompanhamento das ações governamentais por meio de: reclamações; acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo; e representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública. Derivaram dessa modificação, bem assim, em razão do clamor popular, algumas leis que ampliaram o acesso do cidadão aos atos do governo, proporcionando maior controle social de atos e procedimentos administrativos e das contas públicas. A título de exemplo, citam-se a Lei de Responsabilidade Fiscal (LRF) – Lei Complementar n. 101 (BRASIL, 2000) e a Lei de Acesso à Informação (LAI) – Lei n. 12.527 (BRASIL, 2011).

1.2 Emenda Constitucional (EC) n. 19 (BRASIL, 1998): foco no cidadão

Importante marcar que a Administração Pública como ciência não está isolada em seus conceitos e formulações, portanto ciências afins trazem ao seu arcabouço contribuições que clareiam conceitos dentro da Administração Pública. Tratando dos clássicos verbetes “eficácia” e “eficiência”, Chiavenato (1994, p. 155) postula que toda organização deve ser analisada sob essas duas perspectivas simultaneamente:

Eficácia é uma medida normativa do alcance dos resultados, enquanto eficiência é uma medida normativa da utilização dos recursos nesse processo. A eficiência é uma relação entre custos e benefícios. Assim, a eficiência está voltada para a melhor maneira pela qual as coisas devem ser feitas ou executadas (métodos), a fim de que os recursos sejam aplicados da forma mais racional possível. (CHIAVENATO, 1994, p. 155)

A eficiência não coloca a tônica de seus esforços no objetivo final, foca nos meios pelos quais poderá alcançar os fins desejados. O contrário é a eficácia vocacionada à finalidade e ao produto final de suas aspirações, como menciona Chiavenato (1994, p. 155):

À medida que o administrador se preocupa em fazer corretamente as coisas, ele está se voltando para a *eficiência* (melhor utilização dos recursos disponíveis). Porém, quando ele utiliza estes instrumentos fornecidos por aqueles que executam para avaliar o alcance dos resultados, isto é, para verificar se as coisas bem feitas são as que realmente deveriam ser feitas, então ele está se voltando para a *eficácia* – alcance dos objetivos através dos recursos disponíveis. (CHIAVENATO, 1994, p. 155)

Torres (2004) traz os dois conceitos para a área pública, postulando que eficácia é basicamente alcançar os objetivos desejados por determinada ação estatal, pouco se importando com os meios e mecanismos utilizados para atingir tais objetivos; Já a Eficiência toma maior importância no meio público, porque se preocupa como os objetivos pretendidos foram conseguidos:

Existe claramente a preocupação com os mecanismos utilizados para obtenção do êxito da ação estatal, ou seja, é preciso buscar os meios mais econômicos e viáveis, utilizando a racionalidade econômica que busca maximizar os resultados e minimizar os custos, ou seja, fazer o melhor com menores custos, gastando com inteligência os recursos pagos pelo contribuinte. (TORRES, 2004, p. 115)

Anteriormente foi mencionado que o princípio da eficiência foi adicionado na Constituição Federal (BRASIL, 1988) por meio da Emenda Constitucional (EC) n. 19 (BRASIL, 1998), somando-se aos outros clássicos princípios da Administração Pública, e representou um marco para a administração pública brasileira. Assim o *caput* do Artigo 37 da Constituição Federal (BRASIL, 1988) passou à seguinte redação: “A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência”.

Meirelles (2020, p. 88-89) diz que:

[...] o princípio da eficiência exige que a atividade administrativa seja exercida com presteza, perfeição e rendimento funcional. É o mais moderno

princípio da função administrativa, que já não se contenta em ser desempenhada apenas com legalidade, exigindo resultados positivos para o serviço público e satisfatório atendimento das necessidades da comunidade e seus membros (MEIRELLES, 2020, p. 88-89)

Esse apontamento rejuvenesce o que determinou o Decreto-Lei n. 200 (BRASIL, 1967), que já havia colaborado com uma mudança de mentalidade, sobretudo sobre o Título XIII, que trata da Reforma Administrativa, ao submeter toda a atividade do Executivo ao controle de resultado, fortalecer o sistema de mérito, sujeitar a administração à eficiência administrativa e recomendar a demissão ou dispensa do servidor comprovadamente ineficiente, negligente, indolente ou preguiçoso.

Ao que parece, a posição de Meirelles (2020) corrobora a redação da Emenda Constitucional (EC) n. 19 (BRASIL, 1998), que motivava a modernização da administração pública. Uma mudança de paradigmas do modelo burocrático, que se preocupava principalmente com meios, para o modelo gerencial, com ênfase em resultados. O controle rígido proposto pelo modelo burocrático não era garantidor de resultados positivos, portanto rever abordagens e métodos trouxe maior possibilidade de resultados positivos.

Em todo caso não deveria haver tanta tensão já que o movimento elaborado pela da Emenda Constitucional (EC) n. 19 (BRASIL, 1998), mesmo guinando para a flexibilidade, não desmerecia ou determinava que o controle promovido pelo modelo burocrático fosse totalmente dispensado.

1.3 Inovação e governo gerencial

O século XIX e a mentalidade capitalista exigiram da sociedade um *status quo* capaz de subsidiar a produção e o lucro. Obviamente que o arcabouço patrimonialista e burocrático não foi suficiente e capaz de fornecer o que o mundo solicitava.

O patrimonialismo durou como modelo administrativo enquanto a monarquia lhe deu espaço. O modelo burocrático veio a “substituir” o patrimonialismo, mesmo que resquícios insistentes ainda perdurassem, porém o modelo burocrático teve curta duração passando a ser “substituído” por uma nova forma de se pensar a administração pública – o modelo gerencial. Bresser-Pereira (2001, p. 12) acentua:

[...] enquanto o Estado Patrimonial teve longa duração no seio da Sociedade Mercantil e Senhorial, o Estado Burocrático, na Sociedade Capitalista, Industrial teve vida curta. Curta porque a industrialização chegou tarde e logo

começou a ser substituída pela sociedade pós-industrial do conhecimento e dos serviços, curta porque a Reforma Burocrática de 1936 também chegou tarde e foi atropelada pela reforma gerencial, que a globalização imporia e a democracia tornaria possível. (BRESSER-PEREIRA, 2001, p. 12)

Em todo caso não é um modelo que se busca, mas o alcance exitoso do que se busca. Desta forma a Administração Pública gerencial tende seu agir mirando o melhor resultado, como apresentado no PDRAE (PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA, 1995, p. 16):

[...] eficiência pública – a necessidade de reduzir custos e aumentar a qualidade dos serviços, tendo o cidadão como beneficiário torna-se então essencial. A reforma do aparelho do Estado passa a ser orientada predominantemente pelos valores da eficiência e qualidade na prestação de serviços públicos e pelo desenvolvimento de uma cultura gerencial nas organizações. (PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA, 1995, p. 16)

O mundo pedia uma correspondência mais acertada da Administração Pública, pois as demandas sociais constantes e acumuladas para pôr solução ao descontrole fiscal, inflação, desemprego e recessão, caracterizando-se como uma crise generalizada do Estado, evidenciada a partir de 1970 no Brasil, não cabiam mais em sua estrutura ameaçando a soberania econômica. Na perspectiva de dirimir tamanha crise, foi adotado um novo modelo de gestão e também foi sendo implementada uma reforma do aparelho do Estado que naquele contexto era imprescindível, num espírito gerencial com elementares manifestações na Inglaterra, Nova Zelândia e Austrália; e, num segundo momento, no Brasil, como se verá a seguir, afirmado por Bresser-Pereira (1998, p. 112).

O autor acima citado teve oportunidade de implementar o que teorizou e, no Ministério da Administração Federal e da Reforma do Estado, inaugurou, de fato, a modernização da gestão pública no Brasil; encaminhou o inédito Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado, PDRAE (PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA, 1995); e realizou o germen da reforma gerencial. A administração gerencial bebe nos moldes da iniciativa privada e centra seus esforços no “cliente-cidadão”, por isso prima por uma gestão pública de qualidade, moderna e eficiente.

Dizer que o modelo gerencial almeja uma gestão pública de qualidade, moderna e eficiente parece não ser diferente do que o modelo burocrático também aspirava. No entanto, o modelo gerencial conserva os aspectos positivos do modelo burocrático, rejeitando os elementos responsáveis pelos impeditivos a uma administração de qualidade, eficiente e célere nos moldes necessários a um Estado, moderno, democrático e globalizado.

Ficou brevemente demonstrado que a finalidade, por excelência, da Administração Pública deve ser a entrega firme, capaz e estruturalmente resolutive de

suas obrigações previstas na Constituição Federal (BRASIL, 1988) e no rol infraconstitucional.

1.3.1 Transformação digital na Administração Pública

O desafio é transformar mentalidades. Esse propósito já fora enfrentado por Henry Ford na década de 1920 (CARLOS, 2014, p. 69). Hoje, o praticado por Ford é nomeado de Fordismo e implanta a linha de montagem automatizada. Fato “mitológico”, Ford realizou em suas fábricas uma revolução no método de produção implantando um sistema de esteiras rolantes, em que os veículos passavam pelos trabalhadores montadores e estes ficavam, ali, “parados” executando sua parte. Isso mesmo! Sua parte. Os trabalhadores passaram a se especializar em uma única atividade e a executavam com maestria e, curiosamente, sem conhecer o processo de forma integral já que quem estava no começo da montagem não presenciava as demais etapas e vice-versa. Esse novo modelo de produção tornou-se um sucesso por conta da qualidade e da presteza produtiva.

O exemplo acima ilustra como a mudança de paradigma e a definição de métodos e técnicas gerenciais próprios conduzem a uma nova efetividade em qualquer instância. Obviamente que as proposituras de Ford eram embrionárias e só foram se tornar mais distintas nos ambientes acadêmicos e corporativos, tornando-as mais robustas e preocupadas em, conforme Carlos (2014, p. 69):

- a. Estimular o espírito crítico e a visão sistêmica;
- b. Transformar o conhecimento em capital intelectual da organização;
- c. Aprimorar o processo de geração, triagem, avaliação e financiamento de ideias;
- d. Acelerar a geração de novos produtos e serviços;
- e. Estimular a troca de informações e a colaboração;
- f. Alavancar o grau de comprometimento dos funcionários;
- g. Criar indicadores para mensuração da produtividade para o trabalhador do conhecimento;
- h. Desenvolver novas habilidades;
- i. Criar instrumentos e compensações não pecuniárias para atrair e reter talentos.

Os instrumentos gerenciais pós-industriais que buscaram fomentar a estruturação de organizações inteligentes capazes de transformar em praxes cotidianas os desafios

citados acima, sob inspiração de Carlos (2014, p. 69), tendem de agora em diante a se multiplicar. E no setor público essa tendência não fugiu a essa necessária regra.

A revolução tecnológica recente, impulsionada pela *internet* e pelas novas tecnologias de comunicação e informação, vem produzindo mudanças significativas nas relações humanas e abrindo incontáveis possibilidades para novas formas de participação e de interação. Consta que, no Brasil, o acesso à *internet* já está na casa dos mais de 90% em 2021 (IBGE, 2022).

Obviamente que o acesso à informação mais ampliado gera um maior nível de reflexão em relação à realidade e também produz a “necessidade” de que outros serviços se disponham com a mesma instantaneidade que as compras, lazer e outros disponíveis no meio virtual. A OCDE (2015, p. 2) cita:

Além disso, a globalização, o combate à desigualdade, o contexto econômico desfavorável ao crescimento, a falta de confiança no Estado e transformações estruturais vivenciadas por muitos países nos últimos anos tornaram-se desafios reais que impulsionaram a busca por melhores práticas de governança e por uma gestão pública eficiente, exigindo, assim, que os governos adotem abordagens inovadoras para enfrentar problemas complexos. (OCDE, 2015, p. 2)

Veja que a passividade estatal nunca correspondeu às necessidades sociais e muito menos agora em que conhecimento e conscientização têm estado mais presentes na vida das pessoas dando a elas saber o que exigir e onde exigir. É nesse cenário, apontado pela OCDE (2015), que se intensificam as demandas por melhorias do setor público quanto à eficiência e à qualidade na prestação de serviços. Por isso, muitos países vêm desenvolvendo projetos de governo digital, para oferecer virtualmente informações e serviços aos cidadãos e às empresas. A ideia é ampla e atinge seu foco por vários lados: primeiro, satisfazer o cidadão solicitante de um serviço público; segundo, incluí-lo no processo realizador daquela política pública; e, terceiro, diluir um problema público que compõe uma situação mais ampla do que aquele que, pontualmente, conduziu o cidadão a procurar o poder público.

O mundo solicita uma abordagem muito diferente pelo setor público. As exigências de outrora e suas demandas incipientes já não correspondem ao que hoje urge. Por isso, o efeito das novas e complexas provocações defrontadas com o setor público e também a revolução virtual, que coloca a inovação no centro do debate sobre desenvolvimento econômico e social, transformam em uma urgência que o poder público incorpore o conceito e o valor da inovação. Essa inovação precisa romper com um serviço público apático e acolher novas habilidades de gestão e de procedimentos e

que rompam com modos ultrapassados de operar a coisa pública. Desta maneira e sob esse enfoque, a inovação contribuiria para promover ganhos de produtividade e de eficiência no setor público e melhores respostas aos diversos desafios da atualidade, por meio de maior transparência e de processos interativos com cidadãos, empresas e sociedade (OCDE, 2015, p. 2).

O Brasil enfrenta problemas cada vez mais complexos como a desigualdade social, o envelhecimento da população, o alto índice de desemprego, a defasagem nos serviços públicos e muitos outros. É verdade que a proposta de um governo digital não irá resolver os problemas elencados, no entanto, é claro que a contribuição para dirimir tal situação é de suma importância e imprescindível. Essa implantação é fruto de um processo lento que transforma estruturas rígidas, mentalidades morosas e a dimensão da ética e da moral do servidor, das instâncias e dos governantes. Talvez esse último ponto é que tem feito com que o setor público, em geral, não esteja conseguindo absorver a transformação digital na mesma velocidade em que a sociedade vem assimilando as novas tecnologias, o que atrasa ainda mais os níveis de confiança do cidadão em relação ao Estado.

a. Inovação digital e governo gerencial

No Brasil, pessoas de todas as faixas etárias e classes sociais já vivenciam experiências sofisticadas de interações e de relações, inclusive econômicas, no mundo digital, mas se deparam com serviços e políticas públicas cujos processos ainda podem ser considerados analógicos, exigindo a presença física do cidadão, papéis e carimbos em etapas elementares. Essa situação de analogismo pode ser constatada no sítio do Vapt-Vupt do governo do Estado de Goiás. Neste, é possível o acesso a vários serviços, no entanto muitos não estão disponíveis no modo digital, mas tão somente a possibilidade de agendar um dia e horário para se fazer presente no órgão e efetuar o serviço. Que legal! É uma fila eletrônica.

Veja que o governo digital (serviço prestado ao cidadão de forma virtual) é um conceito que se soma com a ideia de governo eletrônico (execução eletrônica de procedimentos burocráticos). Incluir efetivamente o governo digital na Administração Pública brasileira tornou-se uma inovação estratégica, e é por esse potencial de transformação inerente às tecnologias digitais que o Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão (MPDG) começou a apoiar as organizações federais no

processo de digitização dos serviços que estas oferecem, com vistas a aprimorar os serviços públicos federais e aproximá-los dos cidadãos.

Nos últimos anos a proposta de um governo digital para o período de 2020 a 2022 está organizada em princípios, objetivos e iniciativas que nortearão a transformação do governo por meio do uso de tecnologias digitais, com a promoção da efetividade das políticas e da qualidade dos serviços públicos e com o objetivo final de reconquistar a confiança dos brasileiros.

O que se quer é um governo centrado no cidadão, que busque ofertar ambientes mais agradáveis, confiáveis e que correspondam às suas expectativas por meio de serviços de alta qualidade. Isso será galgado progressivamente e consta de uma estratégia composta de dezoito objetivos, conforme o anexo do Decreto n. 10.332 (BRASIL, 2020):

- Objetivo 1 – Oferta de serviços públicos digitais;
- Objetivo 2 – Avaliação de satisfação nos serviços digitais;
- Objetivo 3 – Canais e serviços digitais simples e intuitivos;
- Objetivo 4 – Acesso digital único aos serviços públicos;
- Objetivo 5 – Plataformas e ferramentas compartilhadas;
- Objetivo 6 – Serviços públicos integrados;
- Objetivo 7 – Políticas públicas baseadas em dados e evidências;
- Objetivo 8 – Serviços públicos do futuro e tecnologias emergentes;
- Objetivo 9 – Serviços preditivos e personalizados ao cidadão;
- Objetivo 10 – Implementação da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD);
- Objetivo 11 – Garantia da segurança das plataformas de governo digital e de missão crítica;
- Objetivo 12 – Identidade digital ao cidadão;
- Objetivo 13 – Reformulação dos canais de transparência e dados abertos;
- Objetivo 14 – Participação do cidadão na elaboração de políticas públicas;
- Objetivo 15 – Governo como plataforma para novos negócios;
- Objetivo 16 – Otimização das infraestruturas de tecnologia da informação;
- Objetivo 17 – O digital como fonte de recursos para políticas públicas essenciais;
- Objetivo 18 – Equipes de governo com competências digitais.

Veja que, em qualquer dos dezoito objetivos listados, é fácil perceber que o fim último é o foco no cidadão e as múltiplas dimensões de evolução e desenvolvimento que eles podem oferecer.

b. Nova sociedade e transformação digital pública e privada

Qualquer corpo vivo tem sua organização vital, e é essa organicidade que garante sua permanência entre os seres vivos. Em analogia, é possível afirmar que a Sociedade também é viva e não é um ente ímpar e impávido. Harari (2015) apresenta a Sociedade como uma organização aceita por um determinado grupo de *Homo Sapiens*, cujo desafio era constituir uma base, uma sede, saindo do nomadismo e se fixando em um lugar eleito pelo grupo. Isso não se deu num “de repente”, mas alude à noção moderna de sociedade. Ao longo do tempo, as sociedades evoluíram de padrões de organização simples e tribais para pequenas aldeias rurais e assim progressivamente (HARARI, 2015).

Onde há intervenção humana nada fica estático. Mudam-se os modelos e as normas sociais e culturais; a produção de bens, produtos e serviços vão sendo incrementados, bem como o comércio; a interação entre as pessoas, os trabalhos coletivos, a moral e as leis também vão mudando e se adaptando, assim como novas organizações de comando e controle e de participação também “evoluíram” ao longo do tempo.

Sartre (2010, p. 8) aduz que “a existência precede a essência” e que nenhum ser humano nasce pronto, mas o homem é, em sua essência, “produto do meio em que vive”, que é construído a partir das relações sociais em que cada pessoa se encontra. Essa dinamicidade existencial, bem como as variadas formas de organização social são impulsionadas e motivadas pelo surgimento de novas tecnologias. É flagrante que o *homo sapiens*, e mesmo outras espécies de humanoides, foram fortemente transformados a cada nova e grande invenção ao longo da história. Impossível não perceber essa transformação após o uso de utensílios de pedra, o fogo, a roda, a escrita, os dutos romanos, a tipografia, o ferro, o aço, os motores a vapor ou os elétricos, as lâmpadas, o rádio, o automóvel etc.

Porque existe um mundo antes e outros depois de Da Vinci, Einstein, Dumont, Tesla, Edison, Graham Bell; e das grandes Inventoras da História, como a rainha da computação, Grace Hopper; a mãe do Wi-Fi, Hedy Lamarr; Letitia Geer, com a primeira seringa com pistão; Marie Curie, pelos estudos com elementos radioativos e com a física. E tantas outras, que o mundo fora incapaz de lhes dar o mérito devido, independentemente de gênero e época, mas ao seu tempo, buscaram atender as demandas

mais elementares das sociedades, moldaram o que somos hoje, criando, promovendo e fortalecendo diferentes formas de socialização.

O século XX foi “insultado” pelas grandes guerras mundiais e outras tantas regionais. A destruição são suas grandes marcas, mas há que considerar que, no afã de vencer e ser mais forte e desenvolvido, sobretudo as grandes guerras mundiais fizeram surgir uma grande quantidade de inovações. O campo da informática foi, particularmente, maximizado após a Segunda Guerra Mundial e durante a Guerra Fria, período em que o advento dos microprocessadores, da fibra ótica e, principalmente, da *internet* fez diferencial na Guerra, no pós Guerra. E para sempre a humanidade não seria a mesma de outrora.

O que se vê e vivência agora é um tempo de intensas transformações sociais e tecno-científicas, ambas provocadas principalmente pela incessante e crescente geração de inovações em Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC): isso é transformação digital. Se há um problema a ser resolvido, este dificilmente não passará por uma solução mediada ou viabilizada pelo mundo virtual, bem como as relações e diálogos sempre terão um espaço no mundo virtual. Desse avanço não há quem possa dizer não precisar, e dele, quem não seja beneficiado, mesmo sabendo que tudo tem seu lado ruim e que solicitará, quiçá, mais uma tecnologia para solucionar.

Antes de prosseguir é importante conceituar o que é Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC). Rodrigues (2014, p. 3) pormenoriza assim:

Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) podem ser definidas como o conjunto total de tecnologias que permitem a produção, o acesso e a propagação de informações, assim como tecnologias que permitem a comunicação entre pessoas. Com a evolução tecnológica, surgiram novas tecnologias, que se propagaram pelo mundo como formas de difusão de conhecimento e facilitaram a comunicação entre as pessoas, independentemente de distâncias geográficas. (RODRIGUES. 2014, p. 3)

Para Pacievitch (2014, n.p.) tem a finalidade de:

As TICs são utilizadas nas mais diversas áreas, como, por exemplo, na indústria, no comércio, no setor de investimentos e na educação. Em todas as possíveis aplicações de TICs, o principal objetivo é proporcionar o acesso à automação da informação e comunicação. No que tange ao conjunto de tecnologias emergentes em TICs, são incluídos softwares e hardwares, para garantir a operacionalização da comunicação. A grande popularização das TICs ocorreu com o surgimento e a difusão da internet. (PACIEVITCH, 2014, n.p.)

As Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) são elementos essenciais para que inovações aconteçam em todas as áreas da atividade humana, e isso inclui a criação de possibilidades e instrumentos para que empresas e indivíduos se relacionem entre si, bem como soluções diárias para casa e trabalho. São exemplos de Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs): o Celular; o Tablet; o Computador; a Impressora com scanner; as plataformas como o YouTube, Facebook, WhatsApp...; os Serviços de streaming; a Wi-fi; os Pen drives; e tantos outros sítios eletrônicos e equipamentos. Quão espetacular é uma transação financeira executada hoje via Pix. Na década de 1990 e até começo de 2000, se você tivesse que receber valores em Euros era uma dificuldade sem tamanho, porque os caminhos ainda eram burocráticos e com comunicação insegura e demorada. Há outros relacionamentos que foram extremamente facilitados e estão disponíveis em tempo real, alicerçando e promovendo diferentes formas de colaboração científica, tecnológica, comercial, legal, institucional, política ou cultural.

O mundo está preparado? Há uma estrutura humana capaz de operar nessa freneticidade? Este planeta aguenta uma evolução a qualquer modo? Ao que tudo indicou, indica e indicará, a humanidade não está preparada para operar 24 horas por dia, durante sete dias por semana. E é importante que haja questionamentos, afinal, a destruição do planeta e da vida camuflado de desenvolvimento não é um bom negócio para quem deseja perpetuar a espécie e a vida. Por isso e por outros motivos, os governos estão sempre sob a vigilância direta da sociedade local e global, sendo constantemente percebidos, avaliados e desafiados em suas estruturas institucionais, políticas e sociais.

A cultura tem suas normas e valores coletivos expostos, dando publicidade às escolhas que são feitas em termos de identidade e convicções. As pessoas, particularmente, são confrontadas com situações de incerteza em quaisquer dimensões da vida, mesmo quando isso envolve suas opções de vida afetiva ou suas opiniões e escolhas políticas. Em todo caso, e mais uma vez, as Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) mostram sua capacidade de inovação e o seu papel crucial no reequilíbrio das relações. Um bom exemplo são as urnas eletrônicas, o botão do pânico, a tornazeleira eletrônica, os serviços digitais e infindáveis outros. A palavra de ordem é instantaneidade.

As Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) facilitam e realizam o acesso e o compartilhamento à informação em tempo real. Na década de 2000 era (ainda

é) possível o envio de *Short Message Service* (SMS), que significa Serviço de Mensagens Curtas, em português, conhecido por aqui como “Torpedo”, que tornava possível a comunicação mundial com eficácia e quase tempo real. Hoje as possibilidades são bem maiores. Há serviços de comunicação em redes e que entregam o serviço de forma imediata por texto, áudio e vídeo seja entre duas pessoas ou em grupos e instantaneamente.

A diluição das distâncias pelas novas comunicações também tem sido experimentada na educação e na capacitação de profissionais. A Educação a Distância (EaD) transformou a prática do ensino-aprendizagem, levando a educação inicial, média e acadêmica para dentro da casa dos alunos, bem como facilitando que profissionais de todas as áreas pudessem receber capacitações e atualizações referentes a suas empresas e trabalhos a qualquer momento e lugar. Tudo pelo *smartphone*, que está no bolso de todos, e ao vivo, se preferir. Há uma intensidade de transmissão e difusão de conhecimentos nunca antes observada, e isso ocorre porque sua produção é muito mais rápida do que em outros tempos. Rapidamente você pode gravar um vídeo explicando um assunto, depois, na *internet* o edita, na mesma *internet* melhora o áudio e resolução, na *internet* insere as legendas, na *internet* publica, anuncia e colhe o *feedback* da produção. Isso é um máximo!

Para Haller (2012, p. 8):

Nessa sociedade do conhecimento, crescimento e desenvolvimento econômicos se manifestam como prioridades em quaisquer texturas políticas e econômicas, assim como prioritárias são as iniciativas para a redução das externalidades negativas decorrentes deles: poluição do ar e das águas, redução e mau uso dos recursos naturais estratégicos, crescimento demográfico e desemprego. É fundamental que a sociedade do conhecimento promova a paz e a sustentabilidade, garantindo que decisões, em todos os níveis da sociedade, sejam direcionadas à confluência do conhecimento em benefício das pessoas, tendo em conta a prosperidade econômica, a equidade e justiça social e a preservação ambiental. (HALLER, 2012, p. 8)

Se de um lado a capacidade humana deu ao homem a ímpar possibilidade de modernizar e facilitar a vida por meio de novos e surpreendentes instrumentos reais e/ou virtuais, é verdade também que esse espécime deve fazer com que tudo isso o torne mais capaz de conservar e preservar a “Casa” onde vive. Segundo a Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (Unesco) (2005, n.p.):

Ademais, o desenvolvimento humano e a abordagem centrada no seu empoderamento, implícitos no conceito de sociedade do conhecimento, devem garantir que os direitos humanos e as liberdades fundamentais estejam

implementadas mais plenamente, ao mesmo tempo que buscam maior eficácia na luta contra a pobreza e na formulação de políticas de desenvolvimento. (UNESCO, 2005, n.p.)

A dimensão social do conhecimento é uma externalidade natural. É salutar resgatar o eterno Mito da Caverna, de Platão, que, dentre tantas lições, traz a que o homem foi capaz de se libertar das imagens fixadas em suas mentes e sair da caverna. Mas sair para quê? Naturalmente que para transformar seu modo de viver e dos que o rodeiam. O conhecimento deve transformar realidades. Segundo Poonia, Bhardwaj e Dangayach (2009, p. 4):

A sociedade do conhecimento demanda cada vez mais complexas infraestruturas e sistemas para que toda informação seja armazenada, organizada e distribuída, permitindo que estejam acessíveis seguindo determinados padrões e convenções, inteligíveis para qualquer pessoa. (POONIA; BHARDWAJ; DANGAYACH, 2009, p. 4)

Há aqui uma nova configuração de sociedade, e repousa sobre esta novas responsabilidades. Agora ela é caracterizada pela obrigatoriedade de compartilhamento de dados e informações, de forma mais rápida e através de longas distâncias: “computadores potentes e mentes bem educadas, juntos, para criar riqueza” (GOEDE, 2011, p. 39).

Trabalhar Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) e envolver as partes surge como uma abordagem interdisciplinar estritamente necessária ao desenvolvimento econômico e social. Essa viabilidade multivariada trazida pelas Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) promove desenvolvimento em todas as esferas e instâncias; reduz desigualdades, porque quebram a linha de exclusão; e habilitam as pessoas à participação ativa na sociedade.

Essa última potencialidade das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) tem profunda concordância com a transformação digital: seja no setor privado ou público, há muitos ambientes que precisam se inserir nesse novo e inovador elemento, romper com arcaicas estruturas e praxes e dar lugar a novos paradigmas e métodos de trabalho capazes de responder com mais rigor às necessidades sociais, promovendo o surgimento de novos conteúdos e novas formas de interação. Além de ampliar as circunstâncias para uma vida social, sobretudo em situações lúdicas, pessoais e imaginárias. E é bem característico da “vida online” que um novo modo de ser comunidade se manifeste: aquele virtual no qual se reúnem interesses particulares ou de temas regionais ou globais, rompendo as fronteiras geográficas e ilimitando as

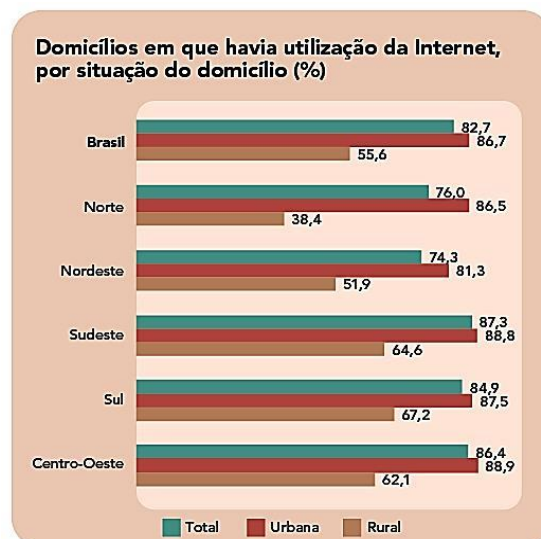
fronteiras virtuais. É muito curioso esse último fator. Como noticiado: “Astronauta faz sucesso no TikTok com vídeos sobre rotina no espaço”. “A Italiana Samantha Cristoforetti participa com outros três astronautas da missão Crew-4 e está na Estação Espacial Internacional para estudos científicos” (PATRIARCA, 2022). Fazendo uso de outras TICs, participamos de conferências, palestras e reuniões de decisões. Isso não é incrível? Mas também pede reflexões, como a de Vieira (2006, p. 4) sobre esse novo mundo pouco imanente, afirmando:

O tempo-espaço social na pós-modernidade ganhou novas significâncias com a rápida evolução das técnicas microeletrônicas. O tempo-espaço cibernético foi produzido por tecnologias evolutivas em realidades antecedentes. Na verdade, o mundo real é o mundo da existência viva e nela a espécie humana é produtora permanente de novas realidades. O cibernético é uma realidade que flui pelas “cibervias” e se concretiza na virtualidade de imagens, signos e símbolos. Ao formar imagens e significados, o virtual se torna uma forma de realidade que opera mensagens instantâneas numa extraordinária compressão do tempo-espaço. No mundo cibernético não há mais tempo longo e distância longa, mas o tempo instantâneo e a presença virtual. O tempo virtual coloca em temporalidade espaços distantes, produzindo efeitos concomitantes aos fluxos econômicos, sociais, políticos e culturais. (VIEIRA, 2006, p. 4)

A sociedade contemporânea, talvez adoecida e apática, amplia o uso das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) como forma de comunicação e de interação, subterfugindo da racionalidade física e da objetividade para uma subjetividade desencarnada e emotiva (VIEIRA, 2006). No virtual pode existir um avatar, que vela identidades reais, promovendo um anonimato imbuído de uma coragem cujo real “gamer ou cibernauta” não tem e se engajando em manifestações, discussões, ações e movimentos de toda natureza, tanto para construir como para destruir.

A *internet* tem se constituído em importante instrumento de mudanças globais. O último relatório do IBGE em 2019 aponta percentual muito razoável de uso de *internet*. Veja o Gráfico 01 abaixo:

Gráfico 01 – Uso de Internet Domiciliar



Fonte: IBGE, Diretoria de Pesquisas, Coordenação de Trabalho e Rendimento, Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua 2019.

Fonte: IBGE, 2019.

Como visto, no Brasil há 82,7% dos domicílios fazendo uso da *internet*. No contexto dos variados usos que a *internet* pode ter, a sua difusão a torna um canal para estreitar as relações humanas e para o desenvolvimento das capacidades organizacionais, promovendo o fluxo de informações e de conhecimento, configurando-se como uma ferramenta imperativa para muitos setores da economia e para as pessoas em particular. A Figura 01, adiante, que tem por fonte o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), ilustra justamente essa colocação, qual seria a finalidade dada ao acesso à *internet*:

Figura 01 – Finalidade dada para o acesso à Internet



Fonte: IBGE, Diretoria de Pesquisas, Coordenação de Trabalho e Rendimento, Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua 2018/2019.

Fonte: IBGE, 2019.

Veja que a tônica para o uso da *internet* está na comunicação por imagens, voz e vídeos, lazer e troca de *e-mails*. Para Weiss (1999) a vasta quantidade de informações e

conhecimentos disponíveis na *internet*, acessíveis de forma rápida e fácil por meio de mecanismos de busca e *hyperlinks*, incrementa cada dia mais a quantidade de pessoas e organizações que a ela recorrem para resolver suas demandas, proporcionando significativos ganhos de eficiência, reduzindo a necessidade de deslocamento de pessoas a postos de atendimento de toda sorte de serviços públicos ou privados, para além de promover a intensificação da inteligência necessária para a atuação no atual contexto econômico.

Os visionários Bardzel e Odom (2008, p. 242) já “pressagiavam” que:

O mundo virtual tende a ser percebido como ambientes integrados e simbólicos para os quais os indivíduos rendem significado especial, uma vez que oferecem experiências únicas e potenciais que diferem substancialmente da existência off-line de sua base como usuários. (BARDZEL; ODOM, 2008, p. 242)

Dessa forma, parece que o mundo virtual se tornou uma esquizofrenia pessoal na qual as pessoas e organizações podem fazer o que quiserem, como no mundo real ou com mais (pretensa) liberdade. Vale salientar que a Lei n. 12.965 (BRASIL, 2014), que trata do marco regulatório civil da *internet* no Brasil estabelece no artigo 1º princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da *internet* no Brasil e determina as diretrizes para atuação da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios em relação à matéria. Desta forma o marco regulatório da *internet* no Brasil coíbe essa “vida virtual bandida”.

Em todo caso, a melhor razão de existir de uma nova tecnologia é aquela que traz progresso e evolução para a humanidade, e por isso a *internet* é aquele “mundo” indispensável no qual as pessoas se encontram, discutem assuntos, compartilham ideias e conhecimentos, fazem negócios, manifestam seus pensamentos, filosofias e vida.

Veja que a versatilidade garantida pela *internet* a torna *hors concours* em relação à produtividade e qualidade de serviços, não há como evitar ou se organizar no mundo atual sem ter a *internet* como grande instrumentalizador. Essa essencialidade inclui o poder público.

A ordem atual é que tudo seja na hora e, literalmente, na palma da mão. Veja os números:

Figura 02 – Equipamento utilizado para o acesso à Internet



Fonte: IBGE, Diretoria de Pesquisas, Coordenação de Trabalho e Rendimento, Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua 2018/2019.

Fonte: IBGE, 2018/2019.

Esse imediatismo pela velocidade está presente no acesso à informação, ao se pesquisar qualquer assunto no seu buscador preferido na *internet*. Foi pesquisado, como ilustração, a palavra “Desenvolvimento Social” no Google. E ele retornou 346 milhões de resultados em 0,46 segundo, sugeriu um texto de alta relevância como primeiro resultado e ainda outras informações adjacentes.

Vale dizer que o telefone celular ainda é utilizado para comunicação por voz [ironia]. Obviamente ainda é possível fazer uma ligação por telefone como antigamente, no entanto, esse recurso deixou de ser a principal forma de comunicação e nem é o serviço mais utilizado via *internet*. Aplicativos dão ao telefone celular milhares de utilidades. Pode-se traduzir simultaneamente, comprar, editar, formatar trabalhos, organizar ideias, jogar, reunir virtualmente, estudar, se divertir, enfim, é um mundo de interações e oportunidades.

Tudo isso, há pouco tempo, não era possível. Muitas cadeias produtivas já são totalmente submetidas ao espaço virtual. Os últimos dados de *home office* mostram que a grande maioria quer continuar no trabalho em casa, via *internet*, 9 em cada 10 brasileiros querem seguir com esse modelo de trabalho é a conclusão do estudo realizado globalmente pela Sodexo em parceria com a Harris Interactive, como salienta Marcelo Audinino na revista virtual Mercado e Consumo (2022, n.p.).

Mas não é só o mundo comercial que tem habitado, preferencialmente, a virtualização dos seus trabalhos. Há muito a vida urbana ou rural, que eram baseadas em relações pessoais e mecânicas, hoje são revestidas de ferramentas virtuais capazes de

antever eventos, prever consequências e antecipar decisões. Muito simples exemplificar fazendo uso das cotações de Commodities. Entre no sítio eletrônico: <https://cnabrazil.org.br/servicos/precos-commodities> e selecione o produto e estado. Estará disponível em segundos o que antes demorava muito para consolidar. E em qualquer lugar a bússola virou *Waze*, o tele-marmita em *iFood*, o caixa eletrônico no *e-banking* e o seu moderno mp3 no *Spotify*. Tudo conectado na *internet*, tudo na palma da mão e tudo na hora.

Essa *ciber-conexão* também inclui lugares, espaços e prédios públicos. No hospital a produtividade é registrada em um sistema de gestão que não somente guarda dados, mas orienta ações e aponta metas por índices e planos; na prefeitura há vários sistemas virtuais que dão suporte a todas as atividades, seja do registro e produtividade da frota pública aos registros contábeis da Secretaria de Finanças; a Secretaria de Educação tem várias plataformas com a finalidade de organizar e facilitar; as redes de geração e transmissão de energia; os sistemas de saneamento e abastecimento de água; a segurança pública; os meios de transporte públicos e privados, todos têm sido munidos de arranjos eletrônicos capazes de promover uma profusão de dados, informações e conhecimentos, passando a influenciar diretamente a dinâmica urbana e a forma como a vida social se realiza, imprimindo a ela uma nova forma de inteligência. Mas ser eletrônico e mediado pela *internet* ainda não significa ser digital.

É verdade que tonar os elementos constitutivos da burocracia pública e privada viabilizados por meio eletrônico já atenuou e facilitou inúmeros elementos que favorecem a celeridade, o desenvolvimento, o acesso e a sustentabilidade. No entanto, há um passo maior a ser dado. Os serviços públicos e privados precisam passar à autonomia digital, na qual o próprio interessado busca a solução de seus problemas e demandas por meios totalmente disponíveis em meios digitais.

c. Uso de tecnologias da Informação e Comunicação e aparato legal

É comum que o leitor tenha uma relativa dificuldade para distinguir os conceitos de Governo Eletrônico (e-Gov) e Governo Digital (GD), bem como entender como um subsidia o outro ou até mesmo se há relação entre eles, mesmo que esse leitor tenha nascido emergido na Era Digital.

Segundo a Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico – OCDE (2017), o Governo Eletrônico (e-Gov) consiste no uso de novas Tecnologias da

Informação e Comunicação (TICs) e especialmente da *internet*, para o alcance de um governo melhor. Os países membros da OCDE utilizam o Governo Eletrônico (e-Gov) para oferecer serviços *on line* e informações de modo mais eficiente, transparente e orientado ao cidadão (OCDE, 2017).

O documento *E-government Toolkit for Developing Countries*, da Unesco (2005), descreve o Governo Eletrônico (e-Gov) como a utilização das tecnologias da informação e comunicação para promover um governo mais eficiente e efetivo, tornando-o mais acessível e confiável aos cidadãos.

Para o Tribunal de Contas da União (TCU, 2017), o governo eletrônico é “a transformação das relações internas e externas do setor público por meio de operações via rede, tecnologia da informação e comunicações, visando otimizar a entrega de serviços, a participação social e a governança”.

Em 2015, com a evolução dos princípios que orientaram o governo eletrônico, um novo conceito adotado é “Governo Digital” (TCU, 2017), que tem como ponto central a relação com a sociedade, tornando mais simples, acessível e eficiente a oferta de serviços ao cidadão por meio das tecnologias digitais (BRASIL, 2022).

Desse modo, as novas terminologias direcionam a uma evolução no uso das novas Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs). Se antes o Governo Eletrônico era aquele que usava de meios tecnológicos para viabilizar seu trabalho interno, agora o Governo Digital impulsiona esse uso das novas Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) para além de suas dependências e disponibiliza meios e formas para que os serviços aos cidadãos sejam ofertados por meio digital, a partir de tecnologias eletrônicas.

Foi o que ocorreu no Brasil, a partir do ano 2000, quando o governo passa a utilizar as Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) para melhorar seus processos internos e a compor uma prestação de serviços públicos mais eficientes por meio de plataformas digitais. Com a criação do programa de governo eletrônico no Brasil, foi possível a implementação de adaptações e inovações, o que resultou na melhoria da qualidade do serviço público, tornando-os “de melhor qualidade, mais simples, acessíveis a qualquer hora e lugar e a um custo menor para o cidadão” (BRASIL, 2022).

Até o ano de 2016, foram realizadas distintas políticas e iniciativas, sobretudo no sentido de uso de elementos eletrônicos para viabilizar as atividades meio da Administração Pública, como por exemplo o uso de sistemas internos de gestão. Porém,

com a publicação da Estratégia de Governança Digital (EGD), foi estabelecido um moderno padrão de gestão pública e suas relações entre a Sociedade e o Estado. A Estratégia de Governança Digital (EGD) teve como “objetivo a desburocratização, a modernização do Estado, a simplificação de processos, a melhoria no acesso à informação pública, a transparência, a melhoria nos atendimentos e a racionalização de gastos públicos” (BRASIL, 2022). Observe a Figura 03, há uma evolução no entendimento sobre o assunto:

Figura 03 – Linha do tempo – Governo Eletrônico (e-Gov)



Fonte: Gov.br, 2022.

A Figura 03 mostra a evolução do Governo Eletrônico (e-Gov) no período de 2000 a 2019, em que houve a busca de implementação da evolução dos processos e melhoria na qualidade do serviço público prestado à sociedade. Importante salientar essa diferença entre Governo Eletrônico (e-Gov) e Governo Digital (GD). Um exemplo claro é o dado entre os anos 2000 e 2005, com o portal da transparência. Para que o referido portal viesse a ser um serviço digital acessível ao cidadão, foram necessários meios eletrônicos que tratassem as informações e as disponibilizassem por meio da *internet*, ou seja, o servidor hospedou os dados em um sistema interno de gestão, e esses dados foram condensados em um sítio eletrônico que oferece as pesquisas ao cidadão.

De forma mais técnica e processual, nos anos de 2000 a 2005, o Comitê Executivo do Governo Eletrônico (CEGE) foi criado por meio de decreto com o objetivo de “formular políticas, estabelecer diretrizes, coordenar e articular as ações de implantação do Governo Eletrônico” (BRASIL, 2000); sendo aprovada a política de

governo eletrônico para o Poder Executivo federal e criado o portal rede governo (BRASIL, 2022, n.p.):

A Rede Nacional de Governo Digital (Rede GOV.BR), de natureza colaborativa, tem como finalidade promover a colaboração, o intercâmbio, a articulação e a criação de iniciativas inovadoras relacionadas a temática de Governo Digital no setor público. É formada pelos entes federados mediante Termo de Adesão assinado pela autoridade máxima do Poder Executivo em nível estadual, distrital ou municipal. A ação está vinculada à Iniciativa 4.2 da Estratégia de Governo Digital de Integrar todos os Estados à Rede GOV.BR, até 2022. (BRASIL, 2022, n.p.)

Com o desenvolvimento da Infraestrutura de Chaves Públicas (ICP-Brasil), houve a utilização de assinaturas eletrônicas, a certificação digital e a validade legal dos documentos tramitados por meio eletrônico. “A Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP-Brasil é uma cadeia hierárquica de confiança que viabiliza a emissão de certificados digitais para identificação virtual do cidadão” (BRASIL, 2022).

Após todas essas etapas de inovação e implantação, foi possível disponibilizar o Portal da Transparência, promovendo o acesso da população aos dados digitais do governo (BRASIL, 2022, n.p.):

Lançado pela Controladoria-Geral da União (CGU), em 2004, o Portal da Transparência do Governo Federal é um site de acesso livre, no qual o cidadão pode encontrar informações sobre como o dinheiro público é utilizado, além de se informar sobre assuntos relacionados à gestão pública do Brasil. Desde a criação, a ferramenta ganhou novos recursos, aumentou a oferta de dados ano após ano e consolidou-se como importante instrumento de controle social, com reconhecimento dentro e fora do país. (BRASIL, 2022, n.p.)

O modelo de acessibilidade de Governo Eletrônico (e-Gov) ocorreu nos anos de 2006 a 2010, quando surgiu o portal de inclusão digital reunindo informações das iniciativas do governo para as populações mais carentes, preparando o Brasil para uma “vida digital” e para um Governo Digital (GD). Os principais programas de Inclusão digital do Governo Federal, conforme a própria Plataforma Gov.Br, são explanados nos próximos parágrafos.

O Programa Nacional de Tecnologia Educacional (ProInfo), criado pelo Ministério da Educação (MEC) para promover o uso da tecnologia como ferramenta de enriquecimento pedagógico no ensino público fundamental, médio e básico.

O programa Governo Eletrônico (e-Gov) com o Serviço de Atendimento ao Cidadão (Gesac) – gratuito e direcionado, prioritariamente, para comunidades em estado de vulnerabilidade social, que não têm outro meio de inserção no mundo das tecnologias da informação e comunicação. Atualmente, conta com cerca de 11.000

Pontos de Presença em funcionamento (BRASIL, 2023), instalados em entidades da sociedade civil, sem fins lucrativos; e instituições públicas de ensino, saúde, segurança e unidades de serviço público localizadas em áreas remotas, de fronteira ou de interesse estratégico.

O programa Cidades Digitais (CD), que visa à modernização da gestão, ampliação do acesso aos serviços públicos e promoção do desenvolvimento dos municípios brasileiros por meio da tecnologia. Iniciativas nas seguintes frentes:

- a. Construção de redes de fibra óptica que interligam os órgãos públicos locais;
- b. Disponibilização de aplicativos de governo eletrônico (e-Gov) para as prefeituras;
- c. Capacitação de servidores municipais para uso e gestão da rede;
- d. Oferta de pontos de acesso à *internet* para uso livre e gratuito em espaços públicos de grande circulação, como praças, parques e rodoviárias.

Os Centros de Recondicionamento de Computadores (CRCs), que são espaços físicos adaptados para o recondicionamento de equipamentos eletroeletrônicos e para a realização de cursos e oficinas, voltados para a formação cidadã e profissional de jovens em situação de vulnerabilidade social e com foco no processamento e plena condição de funcionamento dos equipamentos. A ação de apoio aos Centros de Recondicionamento de Computadores (CRCs) envolve o Governo Federal e seus parceiros. Após a reforma, os equipamentos são doados a pontos de inclusão digital, como telecentros, escolas públicas e bibliotecas.

O programa Wi-Fi Brasil (Gesac), viabilizado por meio de parceria entre o Ministério das Comunicações e a Telebrás. Esse programa é direcionado, prioritariamente, para comunidades em estado de vulnerabilidade social, em todo o Brasil, que não têm outro meio de serem inseridas no mundo das Tecnologias de Informação e Comunicação, as TICs.

O programa de Investimentos em Inclusão Digital. Em junho de 2021, o Ministério das Comunicações assinou acordo com o Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID) para receber investimento de US\$ 2 bilhões de dólares em inclusão digital no país, sendo US\$ 1 bilhão somente para a região amazônica.

Há, ainda, uma série de outras iniciativas direcionadas e preparatórias para a “Vida Digital”, tais como:

- a. Programa Reciclotech – inclusão digital e a capacitação de jovens no Distrito Federal por meio da gestão inteligente de resíduos eletrônicos;

- b. Iniciativa Global para Inclusão na Tecnologia da Informação e Comunicação – G3ict – acessibilidade a *websites* de entidades governamentais;
- c. Programa Viver – Envelhecimento ativo e saudável – entrega de kit de inclusão digital contendo 10 computadores, 10 *webcams*, uma impressora e um projetor de imagem para os entes federativos;
- d. Projeto Brasil Inclusão – fornecimento de plataforma de cadastro único, medidas no campo de empregabilidade, entre outras ações em benefício da população portadora de deficiências;
- e. ID Jovem – acesso para jovens de baixa renda a diversos benefícios, como a meia-entrada em eventos artístico-culturais e esportivos e vagas gratuitas (ou com 50% de desconto) no sistema de transporte coletivo interestadual;
- f. Programa Horizontes – programa de capacitação de jovens de 18 a 29 anos por organizações da sociedade civil.

Entre os anos de 2011 a 2015, foram criados o Comitê Interministerial Governo Aberto e a Infraestrutura Nacional de Dados Abertos, destacando a Lei n. 12.965, de 23 de abril de 2014, conhecida como Marco Civil da Internet (MCI), que estabelece os princípios, as garantias, os direitos e os deveres para o uso da *internet* no Brasil.

O Comitê Interministerial Governo Aberto (CIGA) é responsável por orientar a implementação e o desenvolvimento dos planos de ação do país. É composto por 13 Ministérios e coordenado pela Controladoria-Geral da União (CGU). Já a infraestrutura nacional de dados abertos do poder executivo federal regula e orienta a publicação de dados abertos governamentais pelos órgãos e entidades do Governo Federal. Estão aqui incluídos os órgãos públicos, autarquias e fundações públicas.

Nos anos de 2016 e 2017, foi publicada uma série de leis e decretos visando à simplificação dos serviços públicos, a saber: Decreto n. 8.638 (BRASIL, 2016), que institui a política de governança digital no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. Decreto n. 8.777 (BRASIL, 2016), que institui a política de dados abertos do poder executivo federal. Decreto n. 10.046, de 9 de outubro de 2019, que dispõe sobre a governança no compartilhamento de dados no âmbito da administração pública federal e institui o cadastro base do cidadão e o comitê central de governança de dados. Lei n. 13.444 (BRASIL, 2017), que dispõe sobre a Identificação Civil Nacional (ICN). No ano de 2018 foi publicada a Lei n. 13.709 (BRASIL, 2018), preconizando a proteção de dados pessoais.

No ano de 2019, foi criado o portal GOV.BR, unificando os canais digitais federais, regulamentado pelo Decreto n. 9.756 (BRASIL, 2019, n.p.), no art. 1º:

Fica instituído o portal único “gov.br”, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional do Poder Executivo federal, por meio do qual informações institucionais, notícias e serviços públicos prestados pelo Governo federal serão disponibilizados de maneira centralizada. (BRASIL, 2019, n.p.)

O governo federal disponibiliza de maneira centralizada, no portal Gov.br, as informações institucionais, notícias e serviços públicos dos seus órgãos e entidades.

Já o portal da transparência compõe, como elemento principal, o rol das possibilidades de acesso à informação no que tange às receitas e despesas públicas. Qualquer ente público, seja da administração direta ou indireta, bem como aquelas entidades mantidas pela Administração Pública, dispõe do portal da transparência. O governo do Município de Araguapaz (GO) também dispõe de um ambiente virtual com informações diversas, no araguapaz.go.gov.br.

Já o portal da transparência do governo federal foi disponibilizado no ano de 2004 pelo Ministério da Transparência e pela Controladoria-Geral da União (CGU). É de acesso livre, e o cidadão pode encontrar informações sobre gestão pública e a utilização do dinheiro público. Esse é um portal da transparência mais robusto, pois traz em si informação própria da União e dos estados e municípios no que tange à sua inter e mútua colaboração. Nele se podem encontrar informações sobre o auxílio emergencial, benefícios ao cidadão, cartões de pagamento funcional, convênios, despesas e receitas, emendas parlamentares, Estados e Municípios, licitação e contratos, notas fiscais, recursos transferidos, servidores e pensionistas, viagens e serviços, orçamento, pessoas físicas e jurídicas, sanções e imóveis funcionais.

Em 2018 o portal da transparência foi repaginado e incrementado para que fossem atendidas, de forma mais eficiente, as demandas e as obrigações da transparência. No sítio portaltransparencia.gov.br/ é possível encontrar várias inovações que permitem ao cidadão fiscalizar de forma mais eficiente e acompanhar a aplicação dos recursos. Nessa página há:

- a. Diversas formas de apresentação dos dados, como: auxílios, benefícios, receitas e despesas, emendas, licitações, informações sobre estados e municípios;
- b. Mecanismo de busca integrado e intuitivo;
- c. Melhor usabilidade com mais recursos gráficos, apontando investimentos por Ministério;

d. Integração com as redes sociais mais populares, como WhatsApp, Facebook e Twitter.

A Controladoria-Geral da União (CGU) é responsável por receber as informações dos órgãos responsáveis, reuni-las e disponibilizá-las no portal. Os dados divulgados têm como origem várias fontes de informação como os grandes sistemas estruturadores do governo federal – como o Sistema Integrado de Administração Financeira do Governo Federal (Siafi) e o Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos (Siape) –; as bases de benefícios sociais; as faturas de cartão de pagamentos do governo federal; as bases de imóveis funcionais; entre outros (BRASIL, 2021).

A periodicidade de envio dos dados e de atualização das informações no Portal depende do assunto tratado. O recebimento dos dados pode ter periodicidade diária, semanal e mensal, sendo de responsabilidade dos ministérios e outros órgãos do Poder Executivo federal, por serem eles os executores dos programas de governo e os responsáveis pela gestão das ações governamentais (BRASIL, 2021).

O cidadão poderá acessar as informações disponibilizadas de diversas formas como: painéis, consultas detalhadas, gráficos e dados abertos. As informações que devem estar presentes no portal da transparência são definidas na Lei de Responsabilidade Fiscal (LRF), em seu Art. 48, Lei Complementar n. 101 (BRASIL, 2000, n.p.), como transcrito a seguir:

Art. 48. São instrumentos de transparência da gestão fiscal, aos quais será dada ampla divulgação, inclusive em meios eletrônicos de acesso público: os planos, orçamentos e leis de diretrizes orçamentárias; as prestações de contas e o respectivo parecer prévio; o Relatório Resumido da Execução Orçamentária e o Relatório de Gestão Fiscal; e as versões simplificadas desses documentos. (BRASIL, 2000, n.p.)

Para traçar um diagnóstico do efetivo cumprimento das leis nos municípios e estados brasileiros, o Ministério Público Federal (MPF), por meio da Câmara de Combate à Corrupção, fez um projeto do *ranking* nacional dos portais da transparência para avaliação nacional que redundasse na adoção de medidas judiciais e extrajudiciais em face de municípios e estados em débito com as leis (BRASIL, 2021).

A legislação citada trouxe uma série de normas que podem realizar uma revolução no controle dos gastos públicos. No entanto, até a execução do projeto do *ranking* nacional dos portais da transparência, não se tinha feito uma avaliação do efetivo cumprimento das leis nos 5.568 Municípios e 27 Estados da federação brasileira.

Desta forma, para traçar esse diagnóstico, a Câmara de Combate à Corrupção do Ministério Público Federal (CCCMPF) coordenou todas as unidades do Ministério Público Federal (MPF) para que fosse feita uma avaliação nacional que redundasse na adoção de medidas judiciais e extrajudiciais em face de municípios e estados em débito com as leis (BRASIL, 2021).

A análise dos portais foi elaborada de acordo com a ação n. 4 da Estratégia Nacional de Combate à Corrupção e Lavagem de Dinheiro (ENCCLA), no ano de 2015. Participaram os representantes do Ministério Público Federal (MPF), do Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP), da Controladoria-Geral da União (CGU), do Tribunal de Contas da União (TCU), da Secretaria do Tesouro Nacional (STN), da Associação dos Membros dos Tribunais de Contas (ATRICON), do Banco Central do Brasil (BACEN), entre outras instituições de controle e fiscalização, sendo averiguada a aplicação das leis, das normas vigentes e as regras de “boas práticas de transparência” (BRASIL, 2021).

1.3.2 Essencialidade do digital para uma boa administração pública

Como já sinalizado os serviços digitais serão tratados como elementos sem os quais não há estrutura que possa entregar seus compromissos com a mesma vivacidade ou efetividade. Como parte essencial da organização social, a Administração Pública também deve se redesenhar e entender de uma vez por todas que é impossível manter uma boa administração pública sem as novas tecnologias.

O processo que provoca o desenvolvimento de uma estrutura capaz de corresponder com mais efetividade é variado, porém há forças ou grupos que dão maior impulso a essa cadeia evolutiva. Em relação ao movimento para a digitalização de serviços não foi diferente. É pouco divulgado, porém os que têm até 40 anos de idade facilmente se identificarão com um *millennials*. O termo foi cunhado pelo pesquisador americano Neil Howe, no ano de 1991, para descrever o grupo demográfico nascido entre os anos 1982 até 2004 (MORACE, 2012).

Como delineado por Howe (1991), fala-se daqueles que nasceram “à porta” dos anos de 1980, banhados por muitas tecnologias novas, fruto da Guerra Fria, mas também do desenvolvimento das ciências da comunicação. A relação da geração *millennial* com o mercado consumidor de produtos e serviços é muito diferente. Com a criação do *World Wide Web* (WWW) em 1992, os *millennials* avançaram e tomaram um

grande espaço na troca de informação por esse meio, bem como por relacionamentos transacionais ou comerciais.

A teoria de que há uma geração *millennial* não é unânime, há controvérsias sobre tais categorizações, porém é bem claro que houve uma evidente explosão de novas tecnologias no ramo da comunicação, sobretudo aquele mediado pela *internet*, e que existe uma faixa etária que nasceu emergida nesse mundo surpreendido por tantas inovações tecnológicas. Em todo caso, essa ou outras nomenclaturas confirmam o entendimento de tendências de grupos ou épocas e mudanças de atitudes públicas, sendo muito mais que um modismo efêmero.

O estudo do instituto de pesquisa de tendência global *Future Concept Lab* (FCL), feito em 2012, identificou padrões comportamentais expressivos e elucidativos sobre os Millennials, como uma característica comum e sempre vigente: são conectados ininterruptamente, sempre “On”. Conforme Morace (2012), outras características identificam os Millennials, como o senso de liberdade e permeabilidade por quase todos os locais; autonomia econômica, social e emocional; dinamismo estético, indo no fluxo do momento; e a criatividade. Ainda se adiciona a esses aspectos outros que podem soar com certa preocupação, como a facilidade de serem influenciados pelo consumo, a agilidade com que lidam com as informações: atualizando e desatualizando em minutos, já que a cada instante um novo *post* surge e a “escravidão da atenção virtual”.

Os “nascidos digitais” estão conectados socialmente por outros modos, de outras formas e reagem a essa relação com a mesma distinção. É bem fácil a autoidentificação com os Millennials. Você compra sem ter necessidade no *Shopee*, no *Aliexpress* ou na *Amazon*? Você segue influenciadores digitais no Instagram, no *Tiktok* ou no *Twitter*? Você escuta *Podcast*, usa *Deezer* ou lê *e-book*? Você se comunica por mensagens instantâneas pelo *WhatsApp*? A listagem de possibilidades existentes e de usos cotidianos de tecnologias são quase sem fim e são comuns a qualquer pessoa, não somente aos nascidos após 1982.

Em todo caso, ressalvadas as dimensões que carecem de atenção sociológica e psicológica, é bem claro que há uma geração que se conecta entre os indivíduos e com as coisas. Essa capacidade é uma potência no que tange à comunicabilidade e à sustentabilidade. Na comunicabilidade, porque as distâncias se encurtaram ao espaço entre seus olhos e a tela de seu *host*, as fronteiras se “desfizeram”; e o trabalho, o lazer e a presença se ressignificaram. Os tempos de Covid 19 provaram isso. E na

sustentabilidade, porque o uso de mídias e serviços digitais economiza em muitos itens até que alcancem o produto final desejado.

Diante disso tudo, os governos também são inqueridos pela mesma presteza na prestação de seus serviços públicos. Querem serviços “*plug-in-play*”, querem informações instantâneas, querem soluções virtuais e querem “tudo” via *internet*. O poder público, num geral, parece que ainda não está preparado para ser *Millennials*.

Em todo caso, a Administração Pública atual, em qualquer das esferas, tem angariado elementos de modernização. Mas em que os serviços públicos digitais influem em uma boa Administração Pública? Importante ressaltar que o Estado brasileiro, sobretudo aquele atualizado pela atual Constituição Federal (BRASIL, 1988), possui o compromisso inevitável de fomentar e viabilizar o acesso ao direito fundamental à boa administração pública. Freitas (2014, p. 20) compreende a questão nos seguintes termos:

Trata-se do direito fundamental à administração pública eficiente e eficaz, proporcional cumpridora de seus deveres, com transparência, sustentabilidade, motivação proporcional, imparcialidade e respeito à moralidade, à participação social e à plena responsabilidade por suas condutas omissivas e comissivas. (FREITAS, 2014, p. 20)

Tal direito obedece ao dever de advertir, nas relações administrativas, àquilo do qual não pode ser desvinculado da totalidade dos princípios constitucionais e que dão estatura de identidade e prioridade no agir.

De forma muito prática, esse bloco identitário e legal da Administração Pública poderá ser disposto do seguinte modo:

- a) **O direito à administração pública transparente**, que supõe deixar todas as informações acessíveis e disponíveis (prioritariamente abertas e sem a necessidade direta de solicitação para tê-las). Salvo nos casos de sigilo que a Lei determinar, no caso a Lei de Acesso à Informação (LAI) n. 12.527 (BRASIL, 2011). Esse diploma legal alarga as possibilidades no direito a informações públicas, em modalidade, especialmente digital. A Lei Complementar n. 101 (BRASIL, 2000), no artigo 48, inclui esse acesso aberto, também, sobre a execução orçamentária:

São instrumentos de transparência da gestão fiscal, aos quais será dada ampla divulgação, inclusive em meios eletrônicos de acesso público: os planos, orçamentos e leis de diretrizes orçamentárias; as prestações de contas e o respectivo parecer prévio; o Relatório Resumido da Execução Orçamentária (RREO) e o Relatório de Gestão Fiscal (RGF); e as versões simplificadas desses documentos.

- b) **O direito à administração pública sustentável**, que implica fazer sobressair, inclusive no campo regulatório, o princípio constitucional da sustentabilidade, que segundo Freitas (2014, p. 147):

Trata-se do princípio constitucional que determina, com eficácia direta e imediata, a responsabilidade do Estado e da sociedade pela concretização solidária do desenvolvimento material e imaterial, socialmente inclusivo, durável e equânime, ambientalmente limpo, inovador, ético e eficiente, no intuito de assegurar, preferencialmente de modo preventivo e precavido, no presente e no futuro, o direito ao bem-estar. (FREITAS, 2014, p. 147)

Esse bem-estar multidimensional só poderá ser garantido se houver um modo responsável de agir no mundo, e a boa administração pública sabe de seu peso nessa seara.

- c) O contexto ambiental que se tem é o de Estado Democrático de Direito, e isso pressupõe inúmeros elementos, inclusive **o direito a uma administração pública dialógica**, com amplas garantias de contraditório e ampla defesa, com respeito ao devido processo, com duração razoável e motivação explícita, clara e congruente.
- d) **O direito a uma administração pública sem parcialidades**, e o menos tendenciável possível, ou seja, não pratica nem estimula discriminação negativa de qualquer natureza e, ao mesmo tempo, promove discriminações inversas ou positivas (reduzidoras das desigualdades injustas).
- e) **O direito a uma administração pública honesta**, que veda condutas antiéticas.
- f) **O direito a uma administração pública legal**, que, na devida razoabilidade e proporcionalidade, aplica seus códigos legais.
- g) **O direito a uma administração pública preventiva**, precavida e eficaz, não apenas economicamente eficiente.

Uma boa administração pública tem outros tantos elementos que podem estender os itens acima desenvolvidos, tais como: uma estrutura acolhedora, porque deve receber a todos sem distinção; participativa no modo proativo, porque nada que seja impositivo surte bons efeitos; cooperativa com a iniciativa privada, já que as forças se complementam e podem lançar mão de uma capilaridade bem maior, socialmente tida como honesta, reta e proba.

Resumidamente, serão as escolhas administrativas que mostrarão se aquela administração pública tem predicados que a possa designar de “boa”. Para tanto deverão ser eficazes, sustentáveis, motivadas, proporcionais, transparentes, imparciais, ativadoras da participação social, da moralidade, da responsabilidade e digital, já que

um conjunto de serviços públicos digitais podem viabilizar todos esses itens elencados e ainda motivar facilidades e acessos de qualquer lugar, produzindo economia, satisfação e celeridade. Um exemplo prático dessa disponibilidade digital é o caso das certidões para pessoa física e pessoa jurídica. Hoje é possível, de qualquer computador ou *smartphone*, consultar certidões criminais e cíveis, certidões de débitos federais, estaduais e municipais, certidão trabalhista e outras. Isso, até pouco tempo, só era possível presencialmente e demandava tempo e dinheiro.

1.3.3 Estratégia de Governo Digital (GD) federal 2020-2022

A Estratégia para uma Estrutura com disponibilidade Digital não começou agora, e essa situação progressiva já foi mencionada pela Figura 03. Contudo, deve receber um louro especial a Estratégia para um Governo Digital que compreende o período entre 2020 e 2022. Mas por quê? Por que, ao que se pode perceber, o caminho já estava pavimentado, tanto com a evolução e implantação de novas tecnologias, como pelo aparato legal, mas foi esse último programa a essa temática que organizou os princípios, os objetivos e as iniciativas que dariam direção, razão de ser e já mostra a perspectiva de transformação do governo por meio de tecnologias digitais. O objetivo final é oferecer políticas públicas e serviços de melhor qualidade, mais simples, acessíveis a qualquer hora e lugar e a um custo menor para o cidadão. Os elementos legais para tal ousadia está no Decreto n. 10.332 (BRASIL, 2020), alterado pelo Decreto n. 10.996 (BRASIL, 2022), e nele se pode colher a proposta de que o governo do futuro deve ser fundado em seis eixos principais que serão apresentados a seguir.

Eixo 01 – Centrado no cidadão: Um governo centrado no cidadão preocupa-se em ofertar uma estrutura que dela faça parte e tenha intimidade sobre onde e quando pode atender suas demandas por meio de serviços de alta qualidade (simples, ágeis e personalizados) e conservando a avaliação periódica dessa disponibilidade.

Eixo 02 – Integrado: Um governo integrado, que resulta em uma experiência consistente de atendimento para o cidadão e integra dados e serviços da União, dos Estados, do Distrito Federal e Municípios, reduzindo custos, ampliando a oferta de serviços digitais e retira do cidadão o ônus do deslocamento e apresentação de documentos. São 203 sítios eletrônicos integrados em um só. O domínio gov.br aponta que são 203 órgãos do governo federal que já integralizaram seus serviços na plataforma única. É importante salientar que a Lei n. 14.534 (BRASIL, 2023) torna o

Cadastro de Pessoa Física (CPF) como o único número para identificação em todos os bancos de dados públicos, ou seja, ele é suficiente para acessar qualquer serviço na plataforma Gov.Br em qualquer esfera de governo, bastando apenas um cadastro inicial para se adquirir uma senha de acesso.

Eixo 03 – Inteligente: Um governo inteligente, que implementa políticas efetivas com base em dados e evidências e antecipa e soluciona de forma proativa as necessidades do cidadão e das organizações, além de promover um ambiente de negócios competitivo e atrativo a investimentos.

Eixo 04 – Confiável: Um governo confiável, que respeita a liberdade e a privacidade dos cidadãos e assegura a resposta adequada aos riscos, ameaças e desafios que surgem com o uso das tecnologias digitais no Estado. Essa postura é reforçada com a oferta de uma identidade digital em escala nacional para todos os brasileiros.

Eixo 05 – Transparente e aberto: Um Governo transparente e aberto, que atua de forma proativa na disponibilização de dados e informações e viabiliza o acompanhamento e a participação da sociedade nas diversas etapas dos serviços e das políticas públicas. Vale frisar que a plataforma Gov.br, integrada com plataformas estaduais e municipais já entregam 4.725 serviços públicos digitais, que equivalem a 89% do total a ser digitizados, conforme apresenta a própria plataforma Gov.br, via Painel de Monitoramento (BRASIL, 2023). O Decreto n. 10.996 (BRASIL, 2022) atualizou o anterior, o Decreto n. 10.332 (BRASIL, 2020), que havia instituído a estratégia de governo digital 2020-2022 para a Administração Pública federal. Essa atualização visou aprimorar ainda mais a qualidade dos serviços reunidos na plataforma de relacionamento do governo com o cidadão, o Gov.Br, e inclui iniciativas que aproximam o ecossistema de GovTechs às ações de transformação digital do país.

Eixo 06 – Eficiente: Um governo eficiente, que capacita seus profissionais nas melhores práticas e faz uso racional da força de trabalho e aplica intensivamente plataformas tecnológicas e serviços compartilhados nas atividades operacionais. Complementarmente, otimiza a infraestrutura e os contratos de tecnologia, buscando a redução do custo e ampliação da oferta de serviços.

Esses seis eixos dão vasão e importância ao novo modo de dispor serviços e informações por meio de tecnologias digitais e reconhecem como estas estão mudando radicalmente a maneira como os cidadãos vivem, trabalham, consomem serviços e interagem. A capacidade dos governos de responder à transformação digital em

andamento e produzir processos e serviços mais inclusivos, convenientes e colaborativos é crucial para garantir a confiança dos cidadãos.

1.4 Eficiência administrativa e serviços digitais e a realização do direito fundamental à boa administração

Uma oferta moderna e tecnológica de serviços públicos cumpre uma importante finalidade por parte do agente público num geral: o interesse público. E nesse caso há uma total conexão com o que se entende por boa administração. Ou seja, no exercício das atribuições públicas de um agente, a ele não basta encontrar qualquer solução administrativa, mas é necessário encontrar a melhor solução administrativa possível para que possa corresponder com a situação concreta que lhe foi apresentada. Portanto o ato administrativo executado, além de ser legal, deve ser resolutivo no maior grau possível e com o melhor resultado possível, sempre direcionando as ações para a satisfação do interesse público, mediante melhor e mais justo meio.

É assim que se constrói a ideia de eficiência na administração pública, isto é, uma gestão pública voltada para a produção de um ótimo resultado, visando beneficiar o interesse público e, conseqüentemente, a coletividade. E, quando permitido ou possível, o cidadão, individualmente.

Isso porque a boa administração, como instituto oriundo dos princípios fundamentais do direito administrativo, encontra-se intrinsecamente vinculada ao princípio da eficiência (ISMAIL FILHO, 2018), o qual tem *status* de princípio constitucional expresso no artigo 37 da Constituição Federal (BRASIL, 1988), que fora alterado pela Emenda Constitucional n. 19 (BRASIL, 1998). Esse espírito já se apresentava no artigo 267.1 da Constituição da República Portuguesa (CRP) (PORTUGAL, 1976), que ordena evitar a burocratização e aproximar os serviços públicos da população, assegurando a participação dos interessados na sua gestão efetiva. Tal norma é complementada pelo artigo 267.2 (PORTUGAL, 1976), que dispõe sobre descentralização e desconcentração administrativa, sem prejuízo da necessária eficácia e unidade do agir administrativo. Na mesma seara o artigo 103, item 1, da Constituição do Reino da Espanha (ESPANHA, 1978), consagra o princípio da eficácia, ao lado dos princípios da hierarquia, descentralização, desconcentração e coordenação, sempre como obediência à lei e ao direito (princípio da legalidade). O artigo 97 da Constituição da República Italiana (ITÁLIA, 1947) cita o “bom andamento” e “imparcialidade” da administração pública, o que seria uma forma de vincular

constitucionalmente o agir administrativo, limitando a politização da burocracia e, ao mesmo tempo, destacando seu caráter profissional. Apesar de a palavra “bom” ser um adjetivo que expressa somente uma satisfação mínima, a ideia dessa nomenclatura teve o objetivo de dar tons de serviço bem prestado, virtuoso e de celeridade ao agir administrativo.

Essa conexão entre o princípio da boa administração e o princípio constitucional eficiência (BRASIL, 1988) consagra uma aliança visando boas práticas na gestão pública, tornando forçoso ao governante público a realização de uma gestão de resultados e dirigindo toda a equipe de profissionais que ali estão contratados pelo poder público a terem o mesmo objetivo, fazendo com que se utilizem, da melhor forma possível, os bens públicos disponíveis. Aqui o único limitador é a legalidade, mas esta tem somente a intenção de proteger a coletividade, não proibindo o agente público de buscar soluções criativas e produtivas.

O princípio da eficiência discute sobre os melhores meios para que se alcance uma finalidade. Nesse sentido a eficiência como princípio constitucional deve pensar sobre os múltiplos caminhos disponíveis, não sendo qualquer um admitido. Já nem todo meio pode ser justificado se o fim fora atingido, porque se devem considerar muitos valores.

Veja, por exemplo, a promoção do desenvolvimento agropecuário no Brasil. Ela deve ser pauta permanente de qualquer boa administração, tendo em vista o tamanho financeiro que esse setor ocupa na economia brasileira. No entanto, atingir os maiores resultados no setor não justifica o afrouxamento ou abandono de políticas públicas com atenção ao desmatamento, à emissão de gases e à demarcação de territórios.

Um outro ponto muito importante a ser observado, sobretudo na administração pública brasileira, é o afastamento de vícios culturais que impedem verdadeiras reformas administrativas a fim de deixar a gestão pública mais eficiente, como a corrupção sistêmica, o apadrinhamento de cargos, a baixa formação, a desídia crônica de servidores e outros fatores que são evidentes e precisam ser efetivamente superados.

Veja que a eficiência pública carece de um ambiente favorável para produzir seus efeitos. Esse ambiente adequado é constituído por valores que serão agregados à eficiência na promoção do agir administrativo. Esses valores são aqueles elencados no artigo primeiro da CRFB (BRASIL, 1988), sobretudo no diz respeito à dignidade da pessoa humana; e do artigo quinto ao dezessete (BRASIL, 1988), em que se trata dos direitos fundamentais. Essa é a meta mínima para qualquer administração pública que

deseja receber os predicados de eficiente e boa. Alexandre de Moraes (2002) explana ao tratar do princípio da eficiência e entende que tal princípio possui os seguintes atributos: “direcionamento da atividade e dos serviços públicos à efetividade do bem comum; imparcialidade; neutralidade; transparência; participação e aproximação dos serviços públicos da população; eficácia; desburocratização e busca da qualidade” (MORAES, 2002, p. 109-113).

Veja que o referido autor extrapola os limites do entendimento sobre o princípio da eficiência e aprofunda no conteúdo até se condensar naquilo que seria a boa administração. Ou seja, a eficiência é uma das características da prática da boa administração pública, revelada por meio de uma gestão que estabelece metas e almeja resultados, a partir do melhor custo-benefício dos recursos a serem dispendidos e de um controle de qualidade dos serviços públicos a serem desempenhados.

Muñoz (2012) assevera sobre a noção de boa administração pública:

A boa administração das instituições públicas decorre da constituição para garantir que seus assuntos comuns e coletivos sejam ordenados de maneira e de tal forma que reine para as pessoas um ambiente de bem-estar geral e integral no seu conjunto. As instituições públicas, nessa perspectiva, devem ser conduzidas e gerenciadas por uma série de critérios mínimos, chamados de bom governo ou boa administração, aos quais agregarão as diferentes perspectivas das opções políticas vencedoras nas diferentes eleições eleitorais (MUÑOZ, 2012, p. 30).

Para se chegar na vivência de uma boa administração pública, tem-se que lançar mão de todas as possibilidades eficientes e legais. Sendo assim, os serviços públicos digitais podem contribuir na efetivação de uma boa administração pública.

Em que espaço se firma a aplicação do direito fundamental à boa administração pública por meio digital? Esse *modus faciendi* toma vigor a partir da constituição do Estado Democrático de Direito que eleva as obrigações mínimas do poder público e solidifica os direitos fundamentais. E são nesses campos de insuficiências e omissões que o direito fundamental à boa administração pública digital encontra sua vasão.

Freitas (2014, p. 19) apresenta que a boa administração pública é uma “luta entre o dever prestacional de qualidade e a inércia ou ao desvio” e por isso tem-se a necessidade de uma reforma na atuação das funções públicas a fim de que as prioridades constitucionais sejam observadas.

Se de um lado há a obrigação constitucional de garantir direitos mínimos, porém os meios clássicos de oferecê-los não são suficientes. Então, é nessa hora que a boa administração pública aproveita a imersão digital do cidadão para, a partir dessas

tecnologias, alcançá-lo de forma mais eficiente e garantir a melhor entrega possível de serviços públicos.

O desafio consiste em promover uma ação qualificada e multifacetada tendo a tecnologia como meio propulsor da ação pública, arraigada de princípios basilares como a transparência, a eficiência e a probidade, porque o que é honesto e reto não tem motivos para se esconder.

Esse meio digital seria uma espécie de acelerador ou facilitador para que o serviço público pudesse melhor garantir a racionalização, a produtividade, a economicidade e a celeridade na prestação de serviços públicos, que são predicados estratégicos do princípio da eficiência e no exercício de uma boa administração pública. Medauar (2010, p. 101) apresenta que “a pendência de situações por parte do Estado paralisa vidas, impede atividades, afeta a subsistência, causa angústia e aflição, quadro oposto ao teor do princípio da segurança jurídica, do Estado de Direito e do próprio direito”.

Veja que é isso mesmo que ocorre na prática. Qual o ânimo do cidadão ao enfrentar burocracias, demoras e insuficiências do serviço público diante de suas demandas? E se parte ou a totalidade de sua demanda pudesse ser feita de seu celular e de qualquer lugar? É por isso que o princípio da eficiência e da boa administração pública precisa solidificar, na abordagem estatal, que a ineficiência é intolerável e adoece o desenvolvimento de iniciativas e de necessidades básicas.

Assim, o serviço público digital inova sua prestação tornando-a moderna, acessível e resolutive, bem como participativa, porque poderá contribuir na sua melhora e execução. Veja que a Lei n. 14.129 (BRASIL, 2021), em seu artigo 3º, apresenta as diretrizes e os princípios dispostos à transformação digital e à participação do cidadão. Dentre esses princípios, merecem maior destaque os incisos I e II:

I - a desburocratização, a modernização, o fortalecimento e a simplificação da relação do poder público com a sociedade, mediante serviços digitais, acessíveis inclusive por dispositivos móveis; II - disponibilização em plataforma única do acesso às informações e aos serviços públicos; transparência na execução dos serviços públicos e o monitoramento da qualidade desses serviços (BRASIL, 2021, n.p.).

O inciso III (BRASIL, 2021) apresenta e prioriza a possibilidade que os cidadãos têm de demandar e de acessar serviços públicos por meio digital, sem necessidade de solicitação presencial. Já o inciso V (BRASIL, 2021) motiva a participação social por meio do controle e da fiscalização da administração pública. Além disso, outros incisos

do artigo 3º (BRASIL, 2021) preconizam o uso da tecnologia para otimizar processos de trabalho da administração pública; estimulam ações educativas para a qualificação dos servidores públicos para o uso das tecnologias digitais e para a inclusão digital da população; e desenvolvem estruturas com a capacidade de diversos sistemas e organizações para trabalharem em conjunto (interoperar) de modo a garantir que pessoas, organizações e sistemas computacionais interajam para trocar informações de maneira eficaz e eficiente. A inovação consiste em facilitar, simplificar e viabilizar sem perder na qualidade, na legalidade e na segurança.

É firmando esses predicados e possibilidades que se acolhe a utilização da tecnologia como instrumento de atuação do poder público, tornando-o acessível e, indispensavelmente, eficiente e democrático. Bresser-Pereira (1998, p. 24) afirma que, quando “os recursos econômicos e políticos são escassos, é possível superar parcialmente essa limitação com seu uso eficiente pelo Estado”. É o caso ao se tratar do serviço público digital. E aqui, ao demandar a satisfação do interesse público por meio de ações eficientes, exige-se a “transparência das atividades, amplo acesso da população interessada aos serviços prestados (...), desburocratização e flexibilização do aparelho estatal, no sentido de buscar o maior desempenho a custo reduzido” (BATISTA, 2004, p. 31-32).

Diante desse cenário, vê-se a administração pública envolta de exigências que já podem ser classificadas como básicas, já que ser digital nesses tempos já nem é mais modernidade, é o mínimo. E ser eficiente e transparente já nem é obrigação em lei, é o caminho óbvio.

CAPÍTULO 2 – METODOLOGIA

Tendo esse objetivo em vista, o Capítulo 1 tratou dos aspectos históricos, teóricos e conceituais, como a efetividade na administração pública, o conceito de Tecnologia da Informação e Comunicação (TICs), o que seriam os *millennials*, a distinção entre governo eletrônico e governo digital, os princípios do e-Dig, sobretudo na Lei n. 14.129 (BRASIL, 2021), a boa administração pública. Também foi apresentado o Programa Nacional de Gestão Pública (PNGP) (BRASIL, 2005), o Plano Diretor de Reforma do Aparelho do Estado (PDRAE) (PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA, 1995) e as ligações que essa nova mentalidade realizou e transformou na Administração Pública.

Nesta dissertação, conforme apontado na introdução, pretende-se desenvolver um estudo sobre Governo Digital (GD), mais especificamente quando este é evidenciado na plataforma Gov.Br e seu ousado projeto, com foco em três vertentes importantes: o acesso às informações e serviços públicos, o desenvolvimento social e sua consequente contribuição para o desenvolvimento local e regional e a sustentabilidade como mentalidade salvadora do planeta e de uma vida sadia.

Já este Capítulo 02 traz a dimensão metodológica da pesquisa, que partiu de uma problemática que carecia de uma resolutiva, já que “para o espírito científico qualquer conhecimento é uma resposta a uma pergunta. Se não tem pergunta não pode ter conhecimento científico. Nada se dá, tudo se constrói” (JAPIASSÚ, 1999, p. 84). Então, para que tal resposta fosse pelo menos campeada pelo mundo das ciências, o objetivo geral e os específicos se uniram com esse propósito. A revisão bibliográfica com conceitos basilares e seus principais colaboradores tomaram a primeira parte deste capítulo, que findará com a pesquisa documental, a pesquisa de campo e sua dimensão metodológica.

O Capítulo 3 tratará da plataforma Gov.br na sua dimensão estrutural e funcional apresentando-a como meio de acesso ao Governo Eletrônico (e-Gov), num tipo de Governo pelo usuário-cidadão, sendo proativo, em plataforma e aberto como modo padrão. Apresentará novas praxes introduzidas durante a Pandemia SARS-Cov2, a natural expansão dos serviços digitais decorrentes da pandemia SARS-Cov2 no Governo Eletrônico (e-Gov).

Outra importante dimensão a ser tratada são os mecanismos públicos digitais que primam pela aproximação do cidadão do governo, estimulando o conhecimento, a participação e contribuição e o controle da ação pública e de seus governantes.

O capítulo 04 assentará sobre o Município de Araguapaz, no noroeste do Estado de Goiás na perspectiva de apresentar a aplicação do acesso ao cidadão a serviços públicos digitais, o desenvolvimento social e a sustentabilidade. Esses itens receberão importante aporte dos eixos temáticos e, portanto, fortalecerão os tópicos sob a ótica institucional, social, ambiental e econômica do Município de Araguapaz. Findará abordando a usabilidade da plataforma Gov.Br pelos cidadãos de Araguapaz (GO) e das demais plataformas exigentes e à disposição dos munícipes.

2.1 Revisão bibliográfica: assuntos abordados e principais colaboradores

O itinerário acima apresentado só foi e será possível porque a pesquisa e sua conceituação foram baseadas em obras de autores consagrados, documentos de instituições nacionais e internacionais que abordam o assunto e uma porção de obras menores, artigos e publicações que subsidiam esses conceitos dando-os maior clareza e abrindo reflexões. A seguir, citam-se resumidamente os principais documentos normativos utilizados na dissertação, em ordem cronológica, bem como as obras de maior peso utilizadas, citadas na ordem alfabética, com uma pequena síntese das contribuições utilizadas, apenas a título de orientar a leitura para além do presente texto:

- a) O Decreto n. 83.740 (BRASIL, 1979), que versa sobre o Programa Nacional de Desburocratização (PND), “destinado a dinamizar e simplificar o funcionamento da Administração Pública federal”. O programa tinha, entre outros, o art. 3º, que apresenta o objetivo de:

Reduzir a interferência do Governo na atividade do cidadão e do empresário e abreviar a solução dos casos em que essa interferência é necessária, mediante a descentralização das decisões, a simplificação do trabalho administrativo e a eliminação de formalidades e exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco [...], substituir, sempre que praticável, o controle prévio pelo eficiente acompanhamento da execução e pelo reforço da fiscalização dirigida, para a identificação e correção dos eventuais desvios, fraudes e abusos” e “fortalecer o sistema de livre empresa, favorecendo a empresa pequena e média, que constituem a matriz do sistema, e consolidando a grande empresa privada nacional, para que ela se capacite, quando for o caso, a receber encargos e atribuições que se encontram hoje sob a responsabilidade de empresas do Estado (BRASIL, 1979).

- b) A atual Constituição Federal (BRASIL, 1988), sobretudo o artigo 1º, quando apresenta a República Federativa do Brasil, formada pela união indissolúvel dos

Estados e Municípios e do Distrito Federal, constituindo-se em Estado Democrático de Direito e seus fundamentos; o artigo 3º, que apresenta os objetivos fundamentais da República Federativa do Brasil; e o artigo 37, no qual é declarado que toda a administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

- c) O Plano Diretor de Reforma do Aparelho Estatal (PDRAE), que traz a reforma gerencial do Estado (PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA, 1995), faz distinção entre as atividades exclusivas do Estado e as atividades sociais e científicas: o Estado deve executar formalmente as primeiras, enquanto financia as outras, que devem ser executadas por organizações públicas não estatais. Entre as atividades estatais, a reforma de 1995 distingue o núcleo estratégico, no qual as decisões são tomadas, das agências executivas e reguladoras, que devem ser mais autônomas do que em sistemas burocráticos clássicos e prestar mais contas. Os princípios básicos da reforma, consistentes com a nova administração pública, foram definidos no Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado (PDRAE) (PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA, 1995) e na emenda constitucional (EC) n. 19 (BRASIL, 1998), que veio a ser chamada de “reforma administrativa”. A emenda e a maioria das instituições exigidas pela reforma estavam aprovadas em 1998. Esse resultado positivo foi possível, a despeito da forte rejeição inicial, devido ao debate nacional que levantou, o qual terminou em grande aprovação pela opinião pública e pela alta burocracia. Agora a reforma está sendo gradualmente implementada nos níveis federal, estadual e municipal (PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA, 1995).
- d) O Decreto n. 5.378 (BRASIL, 2005), que instituiu o Programa Nacional de Gestão Pública (GestPública), foi instituído pelo Decreto n. 5.378 (BRASIL, 2005), com a finalidade de contribuir para a melhoria da qualidade dos serviços públicos prestados aos cidadãos e para o aumento da competitividade do País, formulando e implementando medidas integradas em agenda de transformações da gestão, necessárias à promoção dos resultados preconizados no plano plurianual, à consolidação da administração pública profissional voltada ao interesse do cidadão e à aplicação de instrumentos e abordagens gerenciais (BRASIL, 2005).
- e) A Lei n. 12.527 (BRASIL, 2011), que garante à sociedade o direito de acessar informações públicas, sendo possível enviar um pedido de informação para os órgãos, que terão a obrigação de fornecê-las sem questionamentos – exceto se essa

informação estiver protegida por lei. Além disso, o poder público deve divulgar as informações de interesse coletivo antes mesmo de ser demandado – o que acontece, por exemplo, no Portal da Transparência, que apresenta dados sobre gastos e receitas do Governo Federal. A Lei de Acesso à Informação (LAI) abriu um canal de comunicação entre administração e sociedade e tornou-se um instrumento importante para que a população acompanhe as ações do governo. É uma ferramenta essencial para o fortalecimento da democracia.

- f) O Decreto n. 9.094 (BRASIL, 2017), que regulamenta os dispositivos da Lei n. 13.460 (BRASIL, 2017), que dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos; institui o Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) como instrumento suficiente e substitutivo para a apresentação de dados do cidadão no exercício de obrigações e direitos e na obtenção de benefícios; ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País; e institui a Carta de Serviços ao Usuário (CSU).
- g) A Lei n. 14.129 (BRASIL, 2021), por meio da qual o governo busca reforçar a transparência e a abertura de dados públicos, além de ampliar o uso das assinaturas eletrônicas nas interações e comunicações – tanto entre órgãos públicos entre si quanto entre órgãos públicos com os cidadãos. O texto fortalece a transparência ao estabelecer que os dados custodiados pelo governo são de livre utilização, de forma que seja dada total publicidade das bases de dados em formato aberto, com atenção à preservação da privacidade dos dados pessoais nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

As obras seguem em ordem alfabética, como anunciado:

- a) Albergaria (2018), na obra “O estado sustentável democrático de direito pela ótica topológica”, procura expor o princípio da sustentabilidade por um discurso que privilegia a historicidade jurídica; ressalta a visão de um princípio da sustentabilidade (e, conseqüentemente, de um Estado Sustentável) que é formado; e sugere a conjugação de sistemas econômico, social e ambiental.
- b) O “Desenvolvimento sustentável: das origens à agenda 2030”, de Barbieri (2020), que analisa o desenvolvimento sustentável do seu surgimento até o momento atual, que tem na Agenda 2030 sua aposta mais ambiciosa e que resultou de um acordo com 193 Estados-membros da Organização das Nações Unidas (ONU). A Agenda

contém 17 objetivos e 169 metas sobre erradicação da pobreza, igualdade de gênero, educação, saúde, água, saneamento, energia, mudança do clima, proteção aos ecossistemas e outras questões que precisam ser enfrentadas com urgência, a fim de transformar o nosso mundo, e a nós mesmos, para que o planeta seja a casa de todos. O livro apresenta os pontos centrais da Agenda e como eles se relacionam com a evolução e consolidação dos entendimentos sobre desenvolvimento sustentável. Também discute a sua adequação à realidade brasileira.

- c) Damian (2013), com uma análise dos sítios eletrônicos de governos eletrônicos no Brasil sob a ótica dos usuários dos serviços e sua satisfação. Os sítios de Governo Eletrônico (e-Gov) têm sido muito analisados do ponto de vista dos aspectos técnicos. Estes já demonstram que, além de funcionais, dão um novo ar à prestação do serviço público, no entanto há poucos estudos que os avaliem do ponto de vista dos usuários dos serviços oferecidos por esses sítios eletrônicos. Será que eles correspondem ao que o usuário espera? Ou só tornaram eletrônicos os meios burocráticos e exaustivos de se relacionar com o Poder Público? Este estudo propôs um modelo de análise dos serviços de sítios de Governo Eletrônico (e-Gov), avaliados com a técnica de análise de conteúdo e identificados os níveis de atendimento dos atributos do modelo. As principais contribuições do estudo são: uma crítica das deficiências verificadas nos principais sítios analisados e uma proposição de um modelo abrangente que facilite a orientação para o atendimento das principais dimensões a serem analisadas, quais sejam: eficiência, realização, disponibilidade do sistema, privacidade, sítios eletrônicos e sinergia. Do ponto de vista gerencial, o estudo contribuiu com um modelo de fácil aplicação que pode auxiliar a identificar os aspectos mais importantes dos serviços de Governo Eletrônico (e-Gov).
- d) Freitas (2014) apresenta a obra “Direito fundamental à boa administração pública”. Esse conteúdo foi responsável pelo despertar do Tema pesquisado e defende que o direito fundamental à boa administração pública tem o condão de reorientar a liberdade de escolha administrativa e de determinar a observância mandatória de prioridades constitucionais. Nessa medida, as políticas públicas precisam ser escrutinadas como autênticas políticas constitucionalizadas, desde que seja adotada uma nova e que seja ampliada a avaliação de impactos que contemple custos e benefícios diretos e indiretos.
- e) O volume 05 do Periódico “Governo digital: acesso e difusão de informações públicas: série inovação no setor público”, de Patrícia Guimarães e outros (2019),

sobre o capítulo que trata da Gestão pública e governo eletrônico: os processos institucionais na Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Já do Volume 06 se extrai o estabelecimento das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) e o advento da *internet*, ambas provocaram transformações significativas na vida contemporânea e propiciaram a manifestação de novas estruturas políticas, econômicas e sociais. No contexto da governança pública, o emprego das referidas tecnologias é incentivado com objetivo de potencializar a participação dos cidadãos em assuntos de natureza pública, bem como envolver a comunidade nos processos de decisões políticas. Desse modo, compreende-se o governo eletrônico como os esforços para transformar a administração pública objetivando oferecer serviços efetivos, informação e conhecimento por meio de Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs). Diante da relevância do tema, as iniciativas se multiplicaram ao redor do mundo, tanto no âmbito federal quanto na esfera Estadual e Municipal.

- f) Martins Júnior (2004), que conceitua o princípio da transparência administrativa, extraído do art. 37 da Constituição Federal (BRASIL, 1988) e no qual outros princípios e institutos do direito constitucional e administrativo encontram fundamento. O autor revela que a ideia de transparência administrativa vai além da publicidade, abarcando a motivação e a participação popular. Para explicar sua teoria, primeiramente dissecou o princípio da publicidade, levantando as formas por que se dá publicidade à atuação do poder público, como a publicação, o direito de acesso e de certidão, o *habeas data*, a propaganda oficial e outras. Adiante, trata da motivação dos atos administrativos, sua obrigatoriedade, casos de dispensa, vícios da motivação, entre outros aspectos. Por fim, aborda a participação popular (que se dá por meio do referendo, do plebiscito e da iniciativa popular) e os instrumentos polivalentes de transparência administrativa (audiência e consultas públicas, direito de petição e processo administrativo).
- g) Motta e Valle (2022) ao apresentarem o Governo digital e a busca por inovação na Administração Pública mediada pela Lei n. 14.129 (BRASIL, 2021). Sob as noções de boa administração pública, os autores apresentam o governo digital como objeto de inovação e alargamento do serviço público a partir de várias vertentes. Como a relação entre as Novas tecnologias e a boa administração pública; os bloqueios institucionais para a implantação de um Governo Digital (GD); a apresentação da Lei n. 14.129 (BRASIL, 2021) como facilitadora para a transformação digital e a gestão de conhecimento nas organizações públicas; a defesa dos Direitos Fundamentais

mediante as transformações trazidas pelo Governo Digital (GD); as correlações e impactos da legislação atual e a execução dos serviços públicos; a transparência e o tratamento dos dados e sua confluência no acesso à informação; os impactos da nova legislação em vista de um governo digital e o controle externo. Todos os assuntos tratados estabelecem uma ligação direta com os novos modos de ser servidor público, de serviço público, de governo e de ação pública no mais amplo espectro.

- h) Munõz (2012), que adota a premissa de que toda a atuação da Administração Pública deve pautar-se no serviço objetivo ao interesse geral e na promoção dos direitos fundamentais dos cidadãos. Sua obra busca delinear o sentido político e jurídico do dever de bom governo e boa administração das instituições públicas, ao qual está obrigado o Estado Social e Democrático de Direito contemporâneo. Na primeira parte, o livro investiga, sob a perspectiva das ciências sociais e administrativas, o significado político do bom governo que deve nortear as novas políticas públicas, baseando-se em relevantes normativas e documentos europeus relativos à ética pública e à governança para traçar as linhas que hão de presidir o pensamento aberto, plural e dinâmico em matéria de Administração Pública. A segunda parte, por sua vez, dedica-se à identificação do conteúdo jurídico do direito fundamental à boa Administração Pública enunciado na Carta de Direitos Fundamentais da União Europeia (UE, 2007), explorando as contribuições da jurisprudência dos Tribunais espanhóis e das Cortes da Comunidade Europeia. Com base nos postulados derivados da constitucionalização do direito administrativo, que implicou uma releitura desse ramo jurídico à luz da centralidade do ser humano e de sua dignidade, o autor identifica uma série de princípios e posições jurídico-subjetivas dedutíveis do direito fundamental à boa Administração Pública e plenamente invocáveis pelo cidadão perante a Administração e os Tribunais.
- i) Santos e Malacarne (2020). A obra organizada pelos autores reúne uma série de cinco artigos independentes ligados pelo fio condutor do desenvolvimento regional sustentável no campo da ciência social. Dessa forma, a obra explora diferentes prismas de abordagem de uma temática não apenas complexa, mas muito relevante para a discussão de novas alternativas para o enfrentamento às múltiplas crises presentes no tempo atual. Os autores discutem a complexidade em direção a um modo de desenvolvimento endereçado às pessoas, às suas formas de estar e de construir a vida. Já a sustentabilidade, palavra que permeia discursos e atos diversos e muitas vezes divergentes, assume a dimensão clássica de garantir a permanência,

no tempo, dos recursos necessários à geração atual e às do futuro. A escala regional agrega em si a potência sinérgica de considerar coordenadamente processos e características, tanto no meio físico quanto no social, ampliando o alcance das ações para além dos limites político-administrativos.

- j) Secchi (2011), que tem como objetivo introduzir de forma didática o tema das Políticas Públicas.
- k) Siraque (2005), indicando as normas da Constituição Federal (BRASIL, 1988) que protegem e que limitam o Controle Social da Função Administrativa do Estado e os fatores extrajurídicos que determinam a efetividade dessas normas. A essência jurídica do controle social está nos direitos fundamentais de informação, de petição e de certidão dos órgãos públicos e nos princípios da publicidade, da legalidade, da indisponibilidade do interesse público, da soberania popular e, em especial, no republicano. As garantias jurídicas para o exercício do direito fundamental ao controle social estão no mandado de segurança individual e coletivo, na ação popular, no *habeas data*, no *habeas corpus*, no mandado de injunção e na ação civil pública. As limitações jurídicas ao controle social encontram-se na colisão de direitos, nas informações e documentos sigilosos e nas petições com abuso, absurdo ou má-fé. Existem fatores extrajurídicos que podem promover ou prejudicar o exercício do direito fundamental ao controle social. Entre os fatores que o limitam estão o clientelismo e o assistencialismo político, o tráfico de influências dentro dos órgãos públicos e as dificuldades de acessibilidade à função jurisdicional do Estado. Dentre os fatores que o promovem, destacam-se os conselhos de políticas públicas, as organizações não governamentais, as ouvidorias, a liberdade de imprensa, o planejamento e o orçamento participativos. O termo controle foi utilizado com o significado de fiscalização e não no sentido de domínio. Foi classificado em controle social e em controle institucional, o qual foi subdividido em duas subespécies: controle institucional externo e controle institucional interno. O controle social tem a finalidade de submeter o Estado à fiscalização da sociedade. O Poder Judiciário, no exercício da função jurisdicional, realiza uma única forma de controle: quando decide de ofício julga e faz controle institucional externo concomitantemente. A função administrativa do Estado pode ser exercida pelos Poderes Legislativo e Judiciário, mas, primordialmente, pelo Poder Executivo. Diferenciamos as expressões participação popular e controle social. Participação popular é poder político, partilha de poder entre o Estado e a sociedade, essencialmente para a

elaboração de normas jurídicas. Controle social é direito público subjetivo à fiscalização das atividades do Estado.

- 1) Valle (2011), com a enunciação de um direito fundamental à boa administração oferecida pela ciência jurídica, cuja proposta exige, necessariamente, um diálogo com a administração pública como disciplina autônoma, orientado à identificação do que possa ser essa realidade que se deseja alcançar – boa administração. A investigação se fez a partir do percurso histórico das reformas administrativas já havidas no Brasil, e do referencial teórico passado e presente, no campo da administração pública, acerca de quais sejam os elementos que qualificam a função administrativa. Fixadas essas premissas a partir do campo da administração pública, com a identificação da governança como a proposta do momento, cumpre retomar o direito e verificar se isso que se propõe como modelo adequado pode ser, de alguma forma, tutelado pelo direito – particularmente como direito fundamental, apto a determinar obrigações ao Estado à conta de sua dimensão objetiva. A conclusão é de que é compatível com o sistema constitucional brasileiro a afirmação de que a governança possa se apresentar como a face objetiva do direito fundamental à boa administração; e, mais ainda, que o direito pode contribuir para a maior efetividade dessa linha de conduta administrativa que contribuir para a democratização. Finalmente, numa abordagem propositiva, apontam-se práticas que, incorporadas ao dia a dia da administração, podem contribuir para a incorporação da governança na Administração Pública brasileira.

As obras acima mencionadas não foram esgotadas em seus conteúdos e muitas foram utilizadas para alargar a noção a algum assunto transversal. Mas todas as leituras, conceitos e contribuições têm a perspectiva de apresentar o Governo Digital (GD) como solução e viabilização de uma demanda gigantesca na sociedade; e de como essa nova forma de se apresentar como governo poderá contribuir para um acesso mais democrático, um desenvolvimento social menos desigual e favorável ao desenvolvimento geral e garantidor de meios sustentáveis de ação e prestação de serviços. Isso tudo é pretendido nesta dissertação e não como teoria, mas como atividades e políticas públicas já em ação e que já apresentam resultados bem robustos e com marcação de uma nova forma de ser atividade pública no mundo de hoje.

2.2 Pesquisa de campo e sua dimensão metodológica

No curso da pesquisa apresentada nesta dissertação, foi realizada uma revisão bibliográfica em livros, artigos e fontes virtuais. Essa revisão auxiliou na construção do referencial teórico do trabalho. Além disso, por meio do processo de revisão, foram selecionadas várias anotações e citações que deram reforço às ideias apresentadas.

Em um segundo momento, foram feitas leituras variadas de publicações especializadas em cada assunto pesquisado, como tecnologia da informação e comunicação (TIC), serviço digital, cidades inteligentes; analisados indicadores que reforçassem, em números, o que ali era dissertado; e também outras leituras com gráficos, charges e tirinhas. Essas duas últimas, por mais que sejam revestidas de certa informalidade, refletem uma realidade e bebem em fontes sérias da interdisciplinaridade, sendo que ambas se destacam pela crítica social e política, muitas vezes abordando eventos bastante atuais.

Num terceiro momento esta pesquisa se vale de uma pesquisa de campo que tem a finalidade específica de enriquecer o recorte espacial reservado no tema, especialmente em vista de que houve:

- a) Coleta de dados originais: A pesquisa de campo permite que se obtenha dados diretamente do ambiente em que o fenômeno ou o objeto de estudo ocorre. Isso significa coletar informações e observações específicas para a pesquisa, em vez de depender apenas de dados secundários de outras fontes. Esses dados originais aumentam a credibilidade e a validade da dissertação;
- b) Contextualização e compreensão aprofundada: A pesquisa de campo permite compreender o fenômeno em seu contexto real. Ao observar e interagir com o ambiente e as pessoas relacionadas ao estudo, pode-se obter *insights* valiosos, entender nuances, identificar padrões e compreender melhor as complexidades envolvidas. Essa compreensão aprofundada contribui para a qualidade e a profundidade da análise;
- c) Verificação de hipóteses: A pesquisa de campo oferece a oportunidade de testar e verificar as hipóteses e robustecer inferências visando contribuir decisivamente para o avanço do conhecimento na área de estudo;
- d) Exploração de novas perspectivas: Os dados coletados podem informar novas realidades de desmascarar a realidade particular do *locus* estudado.

Enfim, essas descobertas inesperadas podem abrir novas perspectivas e gerar ideias inovadoras com a exploração e a descoberta de novos conhecimentos.

Portanto, a pesquisa de campo desempenhou papel crucial na obtenção de dados originais, na compreensão aprofundada do fenômeno, na validação de hipóteses, na exploração de novas perspectivas e no desenvolvimento da pesquisa. Ela contribui para a qualidade, a originalidade e a relevância da dissertação de mestrado.

Desta forma, pode-se afirmar que este trabalho se aprofunda por três fontes: a da pesquisa bibliográfica, por meio de uma revisão de bibliografia sobre os aspectos teóricos e conceituais; a da pesquisa documental, por uma análise dos documentos virtuais disponíveis na base de dados do governo federal e outros; e a da pesquisa de campo, que será detalhada a seguir.

2.2.1 Pesquisa de campo

A pesquisa de campo é uma boa oportunidade de entender, na prática, como as pessoas veem, usam e entendem seu objeto de pesquisa. E ainda, conforme Rodrigues (2007, p. 8): “Pesquisa de campo é uma das etapas da metodologia científica de pesquisa que corresponde à observação, coleta, análise e interpretação de fatos e fenômenos que ocorrem dentro de seus nichos, cenários e ambientes naturais de vivência” (RODRIGUES, 2007, p. 8).

No caso, o recorte espacial realizado carecia de uma pesquisa de campo com a intenção de enriquecer os dados disponíveis em relação ao ente em tela, no caso a cidade de Araguapaz/GO, já que não há informações suficientes sobre o assunto. Sendo assim, seria necessária “a observação dos fatos tal como ocorrem” (RODRIGUES, 2007).

É comum que as ciências sociais como a antropologia, sociologia, economia e outras, usem a pesquisa de campo para estudar a percepção de determinado objeto, a conduta de indivíduos, grupos, comunidades, instituições ou até o grau de uso, utilidade e importância de instrumentos, produtos e gostos. Nesse sentido, tem-se a intenção de compreender os mais diferentes aspectos de uma determinada realidade.

Esta pesquisa de campo foi do tipo quantitativa e teve como finalidade conferir hipóteses, analisar fatos, avaliar um assunto conforme suas principais variáveis. A Pesquisa coletou dados por meio da aplicação de um questionário virtual. Conforme Marconi e Lakatos (2003, p. 83), a pesquisa de campo: “É aquela utilizada com o

objetivo de conseguir informações e/ou conhecimentos acerca de um problema, para o qual se procura uma resposta, ou de uma hipótese, que se queira comprovar, ou, ainda, descobrir novos fenômenos ou as relações entre eles” (MARCONI; LAKATOS, 2003, p. 83).

Isso foi necessário porque, durante a pesquisa bibliográfica e documental sobre o assunto proposto, ficou claro que o recorte espacial carecia de dados mais profundos que pudessem descrever melhor a realidade e a aplicação do objeto em pesquisa.

Como já mencionado foi aplicada uma pesquisa de campo sob o método quantitativo e, especificamente, facilitada por questionário virtual. Este é constituído por algumas perguntas, elaboradas com objetivo de obter dados para a pesquisa. As respostas não recebem a intervenção do pesquisador.

O questionário trouxe perguntas fechadas, do tipo cujas respostas serão “sim” ou “não”, com categorização de importância ou avaliativas em percentual, de forma que permitiram ao entrevistado se expressar com maior abrangência por múltipla escolha, se assim preferisse. A estrutura do questionário constou da formatação apresentada adiante, a qual também está transcrita no anexo. Nesse sentido, há uma Introdução, na qual consta o cabeçalho identificador, os objetivos da pesquisa e as instruções para o preenchimento. Em seguida, expõem-se três Eixos temáticos, assim apresentados: Eixo 01 – Perfil do usuário de serviços digitais; Eixo 02 – Estrutura municipal e disponibilidade de acesso digital aos serviços públicos e sua relação com a eficiência administrativa; Eixo 03 – Impactos do acesso digital aos serviços públicos na eficiência administrativa; e Eixo 04 – Desafios, soluções e oportunidades na adoção de tecnologias digitais no serviço público.

A pesquisa de campo ocorreu no Município de Araguapaz/GO, entre seus moradores, por meio de formulário físico. A aplicação do respectivo formulário do questionário foi feita entre os dias 17/04/2023 e 06/05/2023 (20 dias). O tempo estimado para resposta foi de 20 (vinte) minutos a depender da intimidade do usuário com equipamentos eletrônicos, o que se confirmou na prática.

Somente 139 (cento e trinta e nove) pessoas retornaram o questionário respondido, e após apuradas as respostas, o resultado subsidiou os tópicos 4.3. Análise dos dados da pesquisa de campo por Eixo Temático; 4.3.1 Perfil do usuário de serviços digitais; 4.3.2 Estrutura municipal e disponibilidade de acesso digital aos serviços públicos e sua relação com a eficiência administrativa; 4.3.3 Impactos do acesso digital

aos serviços públicos na eficiência administrativa; e 4.3.4 Desafios, oportunidades e soluções na adoção de tecnologias digitais no serviço público.

CAPÍTULO 3 – A PLATAFORMA GOV.BR: ACESSO AO GOVERNO DIGITAL (GD)

Esta dissertação apresenta, sobretudo pelas vias da pesquisa bibliográfica e documental, o Governo Digital (GD) como via de acesso. Esse acesso deve ser entendido como meio para o qual o cidadão pode viabilizar seu protagonismo social e individual. Isso é possível e já é uma realidade como se poderá ver neste capítulo e no quarto capítulo.

3.1 Governo pelo usuário-cidadão, em plataforma, proativo e aberto como modo padrão

Depois de 27 anos já se têm muitas informações e experiências acumuladas a partir da Reforma do Aparelho do Estado empreendida pelo PDRAE (PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA, 1995, p. 19). O Estado como prestador de serviços públicos precisava transformar seu ângulo de ação e entender que é ao povo que ele serve. Por isso, o Plano Diretor de Reforma e Aparelhamento do Estado (PDRAE) (PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA, 1995, p. 10) e as correntes mundiais, como as reformas empreendidas no Reino Unido com a primeira ministra Margareth Thatcher e nos Estados Unidos pelo presidente Ronald Reagan, que estabeleceram as bases políticas, filosóficas e econômicas, com a implantação do modelo neoliberal, que redundou numa nova administração pública marcando o início de uma administração gerencial, colocaram seu foco na efetividade do serviço público com foco no cidadão como usuário.

A reforma administrativa proposta pelo Plano Diretor de Reforma e Aparelhamento do Estado (PDRAE) (PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA, 1995, p. 61) pretendia voltar a prestação de serviços públicos para o atendimento do usuário-cidadão. Essa mudança, voltada para o atendimento das demandas do usuário-cidadão de serviços públicos, foi implementada em diversos países e está fundamentada em teorias e práticas desenvolvidas no contexto das transformações que redesenham o papel do Estado com a adoção de programas de qualidade, iniciativa cuja implantação ocorreu inicialmente no setor privado. A busca permanente pela qualidade tem uma relação direta com o direcionamento da produção para atender as expectativas dos consumidores veio do mercado capitalista.

O referencial da qualidade dos serviços públicos foi incorporado pioneiramente pelo governo britânico desde a metade da década de 80 do século XX, como resposta às críticas contra a ênfase na eficiência. Nas empresas privadas, a adoção da abordagem da administração da qualidade total foi resultado do aumento da concorrência e do nível de exigência dos consumidores. No setor público, “[a] introdução da perspectiva da qualidade surgiu quase no mesmo momento em que a administração pública voltava suas atenções aos clientes/consumidores” (ABRUCIO, 1997, p. 21).

E ainda Myers e Lacey (1996, p. 346) afirmam que:

A importância de orientar as ações da administração pública para os usuários dos serviços foi reforçada por teorias sobre o setor público (escolha pública e teoria do agente) que assumem que os indivíduos atuam para maximizar o próprio bem-estar. No caso dos burocratas públicos isso significa maximizar os seus interesses individuais por meio do aumento do orçamento que controlam e do seu poder discricionário, não atuando assim em função do interesse público (MYERS; LACEY, 1996, p. 346).

Desta forma, modelos de gestão que abrem seu seio para a participação de outros atores envolvidos trazem elementos novos que podem corresponder melhor à cobertura do serviço público pretendido. “Tais considerações colocam em evidência a necessidade de se definirem novas formas de gestão, mediante a criação de mecanismos e instrumentos que viabilizem a cooperação, a negociação e a busca de consenso” (DINIZ, 1997, p. 36).

Desse modo, o modelo cuja participação de todos os envolvidos seja desejado e cujas diretrizes estão elencadas no Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado (PDRAE) (PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA, 1995) compõe as iniciativas da “segunda onda” de reformas. Já que, conforme assevera Bresser-Pereira (2000, p. 17):

Nos anos 1980, a preocupação fundamental da “primeira onda” de reformas foi promover o ajuste estrutural das economias em crise, particularmente aquelas altamente endividadas e em desenvolvimento, como a do Brasil. Já nos anos 1990, quando se percebe que esse reajuste não poderia, em termos realistas, levar ao Estado mínimo, temos a “segunda onda” de reformas. Enquanto na primeira onda o domínio da perspectiva econômica leva, em relação ao Estado, essencialmente à política de downsizing, a segunda onda de reformas tem caráter institucional. Agora, o projeto fundamental é reconstruir ou reformar o Estado, recuperando a sua governança. (BRESSER-PEREIRA, 2000, p. 17)

O que se pode entender por governança? A raiz da palavra governança vem de um vocábulo grego que significa “dar direção”, assim, o significado fundamental da governança é “dirigir a economia e a sociedade visando objetivos coletivos e esse processo de governança envolve descobrir meios de identificar metas e depois identificar os meios para alcançar essas metas” (PETERS, 2013, p. 29).

No Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado (PDRAE) (PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA, 1995, p. 61), há duas vertentes para a dimensão usuário-cidadão. A primeira é aquela forma passiva do cidadão como cliente privilegiado e recebedor dos serviços públicos. Já a segunda o dispõe de mecanismos de controle social, de participação efetiva e modificador das estruturas, colocando-o como parte ativa do processo. Isso muda muita coisa na estrutura da Administração Pública, porque a relação com o usuário-cidadão é outra e o coloca como parte sem a qual não seria mais possível implementar qualquer política pública. Esse novo modo de relação expressa, de forma mais coerente, a razão de existir da coisa pública nas sociedades e o formato insusceptível de retrocesso das manifestações do modelo democrático.

Para ilustrar, o Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado (PDRAE) (PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA, 1995) refere-se ao cidadão da seguinte forma:

É preciso, agora, dar um salto adiante, no sentido de uma administração pública que chamaria de gerencial, baseada em conceitos atuais de administração e eficiência, voltada para o controle dos resultados e descentralizada para poder chegar ao cidadão, em uma sociedade democrática é quem dá legitimidade às instituições e que, portanto, se torna cliente privilegiado dos serviços prestados pelo Estado. (PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA, 1995, p. 10)

As fortes luzes neoliberais e a mentalidade da vigente Constituição Federal (BRASIL, 1988) conduziram uma “reforma do aparelho do Estado orientada para tornar a administração pública mais eficiente e mais voltada para a cidadania” (PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA, 1995, p. 17), como se vê mais tarde na regulação das Organizações Sociais (OS) pela Lei 9.637 (BRASIL, 1998), das Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público (OSCIP) pela Lei 9.790 (BRASIL, 1999), da EC 19 (BRASIL, 1998), da EC 20 (BRASIL, 1998), etc.

Reafirmar uma governança pública significa ir à direção contrária ao arbitrarismo de uma administração pública burocrática, rígida e ineficiente, voltada para si própria e para o controle interno, uma vez que a característica da administração pública gerencial é ser “flexível e eficiente, voltada para o atendimento do cidadão” (PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA, 1995, p. 19). E do ponto de vista da participação e do controle social, o Plano reserva “a prática cada vez mais frequente da participação e controle direto da administração pública pelos cidadãos, principalmente, em nível local, é uma nova forma de defender a coisa pública” (PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA, 1995, p. 20). São exemplos disso os Conselhos Municipais, os Orçamentos Participativos, o Direito de Acesso à Informação e até mesmo a Ação Popular como modo de cobrar respeito ao Patrimônio Público.

Dentro do Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado (PDRAE) (PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA, 1995), há várias ações voltadas para o usuário-cidadão dos serviços públicos. Dentre as iniciativas irrigadas pelo órgão responsável pela condução da Reforma do Aparelho do Estado, podem ser destacadas:

- a. Criação das Centrais de Atendimento (CA), incorporadas posteriormente no Projeto Atendimento Integrado (PAI), implantando unidades integradas de atendimento, que reúnem, em um único local, representações de órgãos públicos federais, estaduais e municipais, funcionando de forma articulada e contando com servidores treinados para atender o público. Tais unidades encontram-se implantadas em diversos Estados da Federação, entre eles, o Estado de Goiás com o Expresso, o Rio Grande do Sul com o Tudo Fácil, o Paraná com o Piá, São Paulo com o Poupatempo, Minas Gerais com o Uai!. Essa modalidade utilizada ainda rende relevante prestação de serviços públicos, porém grande parte desses serviços estão integrados na Plataforma Gov.br do governo federal como grande Central de Atendimento (CA) ao cidadão; e na modalidade digital, pela *internet* e sem a necessidade de ir a uma unidade física governamental.
- b. Realização da 1ª Pesquisa Nacional de Satisfação do Usuário dos Serviços Públicos com o objetivo de aferir, a partir de sua própria experiência, a percepção do cidadão brasileiro, usuário direto dos serviços públicos, em relação a sua qualidade e correspondência nos setores de educação, saúde e previdência social. A reflexão se estendeu e deu origem ao Decreto n° 3.507 (BRASIL, 2000), que tratou do Sistema Nacional de Avaliação da Satisfação do Usuário dos Serviços Públicos. Estão disponíveis, em qualquer sítio oficial, os canais para avaliação de satisfação, como por exemplo, o do Município de Araguapaz/GO, abaixo ilustrado na Figura 04.

Figura 04 – Portal do Cidadão para Avaliações e Outros

Fonte: <https://acessoainformacao.araguapaz.go.gov.br>, 2022.

Essas e outras iniciativas voltadas para a dimensão usuário-cidadão têm foco na solução de problemas cotidianos, demandas variadas e podem ser utilizadas para:

- a. a obtenção de informações sobre os serviços públicos, dúvidas e eventos;
- b. o aperfeiçoamento do processo de prestação de serviços públicos, visto que o cidadão pode dar seu *feedback* com dicas importantes;
- c. a melhoria da qualidade do serviço com a incorporação de novas funcionalidades fazendo um *upgrade* ao atendimento ao usuário-cidadão;
- d. o aumento ao acesso dos cidadãos a informações e serviços públicos;
- e. o aperfeiçoamento do processo de definição de diretrizes e estratégias institucionais com a incorporação de atores com conhecimento e experiência específicos.

As iniciativas adotadas pelo governo federal, oriundas do Decreto acima mencionado, promovem a condução da reforma de programas de qualidade e dão uma orientação única para ações com foco no usuário-cidadão, praticadas de forma descentralizada pelas instituições públicas, como percebido pelo governo municipal de Araguapaz/GO. Reis (1990, p. 188) afirma que:

Temos de fazer clientes reais para que possamos esperar ter cidadãos em sentido pleno, capazes não só de expressar a autonomia que diz respeito especialmente aos direitos civis e políticos da cidadania, mas também de eventualmente exibir virtudes cívicas e exercer as responsabilidades que a concepção normativa da cidadania vê como o anverso daqueles direitos. (REIS, 1990, p. 188).

Finalmente, é importante entender que a aplicação de estratégias voltadas para a melhoria da qualidade no setor público e as respectivas ferramentas como forma de melhorar a efetividade, a competitividade e a flexibilidade tornam o setor público muito mais próximo de sua vocação primeira aos objetivos da República Federativa do Brasil, a saber:

Artigo 3º. Constituem objetivos da República Federativa do Brasil:
 I - construir uma sociedade livre, justa e solidária;
 II - garantir o desenvolvimento nacional;
 III - erradicar a pobreza e a marginalização e reduzir as desigualdades sociais e regionais; e,
 IV - promover o bem de todos, sem preconceitos de origem, raça, sexo, cor, idade e quaisquer outras formas de discriminação. (BRASIL, 1988)

Assim, não resta extrema dúvida que a atuação do Município goiano de Araguapaz/GO é no sentido de concretizar, tornando em realidade no âmbito local, os objetivos insculpidos pelo legislador constituinte originário para todas as entidades

federativas, inclusive, decorrente dos avanços tecnológicos havidos após a promulgação do texto magno.

3.1.1 Governo como plataforma

Na época dos grandes impérios, os negócios eram realizados nos mercados informais localizados nas ruas das cidadelas. Na Idade Média não era muito diferente, e os grandes mercados surgiram nos burgos. Na Idade Moderna surgiram as bolsas de valores e o dinheiro como é conhecido, mas foi com a popularização da *internet* que surgiu o modelo de negócio em plataformas digitais, e este representou a necessidade de mudanças na configuração das empresas, da sociedade e de governos, que precisaram se reestruturar e aproximaram produtores de bens e serviços de seus consumidores.

O ambiente de relacionamento em plataforma é aquele em que num único lugar é possível que haja a possibilidade de inúmeras experiências e ainda possibilidade de solucionar demandas cotidianas cujo modo anterior era na modalidade presencial em um órgão público.

O'Reilly (2010) propôs a aplicação de modelo de relacionamento em plataforma no setor público e indicou que o governo deveria ser um agente facilitador e gestor de suas interações com a sociedade, agindo como mantenedor de uma plataforma e permitindo que os cidadãos se tornassem coprodutores de soluções inovadoras para o governo a partir de suas experiências e conhecimentos e também a decorrente das demandas sociais. Nascia, assim, o conceito de governo como plataforma: ambiente para solução desburocratizada de problemas, de dados abertos em regra, de cooperação e participação com o poder público e de controle. Resumidamente, governo como plataforma é um modelo técnico-organizacional que permite que a administração pública promova inovações de forma ágil, transparente, eficiente e com menores custos, tendo o foco centrado no usuário.

A plataforma Gov.br (BRASIL, 2022, n.p.) apresenta a Declaração de Governo Aberto (DGA), assinada em 2011, comprometendo-se com os princípios salvaguardados na Declaração Universal dos Direitos Humanos (DUDH), na Convenção das Nações Unidas contra a Corrupção (ONU, 2003) e em outros instrumentos internacionais aplicáveis relacionados aos direitos humanos e à boa governança. Assim firmou compromisso por aumentar a disponibilidade de

informações sobre as atividades governamentais; apoiar a participação cívica; implementar os mais altos padrões de integridade profissional por todas as nossas administrações; e ampliar o acesso a novas tecnologias para fins de abertura e prestação de contas.

Dando maior visão à ideia de dados abertos como modo padrão, a Declaração considera essencial a participação e o engajamento da sociedade civil e outras partes interessadas no desenvolvimento e implementação de serviços e políticas públicas (OGP, 2020). A ordem é participar. E, assim, o conceito de governo como plataforma superou a visão puramente tecnológica e estrutural e, agora, é de fato um modelo organizacional que rompe com o modo anterior e melhora a forma como os governos operam e recebem cooperação. Muito do que hoje se pode experimentar é fruto de inovações de processos e produtos, internas e externas ao governo, que foram possíveis a partir da utilização de dados abertos pela sociedade e pelas próprias agências governamentais, com o apoio dos cidadãos.

3.1.2 Governo organizado como plataforma

A organização de governos como plataforma aponta que o motivo para o aumento da eficiência das organizações públicas se dá a partir de três aspectos principais e motrizes: I – pela integração de processos de serviços governamentais em estruturas de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) abertas, padronizadas e modulares, que permitem o desenvolvimento colaborativo de serviços *online* e reduzem a complexidade e a departamentalização das unidades de governo; II – pela disponibilização de dados abertos do governo, mediante sua coordenação, a partir de regulamentações claras quanto à segurança e controle da utilização das informações para o bem comum; e III – pela participação de atores externos ao governo que colaboram para a cocriação de serviços e políticas públicas que agreguem valor aos cidadãos em termos de qualidade, agilidade, eficiência e custos (REPETTE; SELL; BASTOS, 2020, p. 4).

Esses três aspectos impulsionadores podem ser caracterizados como técnicos, regulamentares e organizacionais, seja de forma interna e/ou externa ao governo, da seguinte forma:

- a. Aspectos técnicos: este tema é de competência da informática de programação e estão relacionados à arquitetura das plataformas de um tipo de *software*

denominado colaborativo. Isso porque é composto de duas pontas: a primeira é a base criada pelo governo; e a segunda é aquela que recebe de usuários externos sua colaboração. Exemplos desse tipo de construção virtual é qualquer curso de Educação a Distância (EaD), sobretudo aqueles que no processo avaliativo trazem uma estrutura básica, e nessa estrutura o aluno expõe sua contribuição. Outro é a funcionalidade de Sugestões disponível em sítios eletrônicos institucionais. A ideia principal é dispor de uma estrutura que permita a participação na estrutura intelectual de uma plataforma governamental, permitindo que a cooperação do cidadão instigue a reflexão da gestão, aponte melhores caminhos e dê melhor dinamicidade ao ambiente mediante a criatividade e o enriquecimento de conteúdos por vários formatos.

- b. Aspectos regulamentares: o ambiente virtual deve ser entendido como uma extensão da vida real na qual atitudes ruins e danosas têm consequências, e estas podem ser desagradáveis a fim de reparar o dano. Portanto a estrutura tecnológica deve garantir por parte do Governo a segurança quanto à invasão por *hackers*, quanto a falhas de sistema, entre outros; a publicação dos dados seguindo padrões que garantam a qualidade da informação e a facilidade de acesso e reutilização; e formas de monitoramento, controle e auditoria na utilização de dados abertos em aplicações de serviços e/ou políticas públicas. E da parte do cidadão cooperador, o regramento deve facilitar a localização, acesso e reutilização de dados abertos; prevenir o uso de dados sensíveis e para fins indevidos; incentivar o engajamento e fornecimento de contribuições; e definir sanções e penalidades quanto ao uso indevido de dados. A Lei n. 12.965 (BRASIL, 2014), apelidada de Marco Civil da Internet (MCI), estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da *internet* no Brasil.
- c. Aspectos organizacionais: transformar mentalidades e desacomodar quem já está acostumado com determinado ritmo não são tarefas fáceis, e no setor público a dificuldade é ainda maior. Isso tudo porque o poder público no Brasil ainda tem uma estrutura departamental muito verticalizada e hierárquica, além da dificuldade e morosidade dos próprios servidores públicos em aceitar inovar, bem como os seus aspectos culturais.

Contudo, apesar dessas barreiras, muito já se tem feito e ainda será realizado, como já foi mencionado no Capítulo 1 desta dissertação. Na visão de Janssen e Estevez (2013, p. 2):

No futuro, as estruturas internas das administrações públicas devem tornar-se mais enxutas e horizontais, pois os governos assumirão o papel de orquestradores dos fluxos de informação e de mobilizadores de atores externos que, com conhecimento especializado e experiência, criarão soluções complementares de forma rápida e direcionadas às demandas sociais, possibilitando ao governo entregar maior valor público aos contribuintes com equipes mais reduzidas. (JANSSEN; ESTEVEZ, 2013, p. 2)

Há que construir um equilíbrio entre o controle hierárquico, de preferência de forma a ser sinérgico, e a inovação que tende a quebrar paradigmas e costumes. Esse equilíbrio entre controle e inovação é necessário para dirimir estranhezas e resistências, e esse traquejo precisa ser alcançado por meio da governança.

A ideia de envolver ativamente os cidadãos em domínios até então restritos ao governo é a estratégia que irá propiciar a inovação e a melhoria de serviços e políticas públicas, porque a necessidade por inovação partiria de quem necessita e usa o serviço. Não seria uma proposta de cima para baixa, sem aplicabilidade real e social, mas seria algo nascido pela cabeça de quem usa o serviço e cultivado por quem oferta o serviço. A hierarquia administrativa e governamental resiste por um motivo claro: uma maior participação externa da sociedade garantia acesso mais amplo à transparência e à participação. Isso rende dificuldades pela mobilização e manutenção do engajamento de atores externos em ações do governo como plataforma, sobretudo no modelo aberto como padrão. E a razão é clara: a corrupção.

3.1.3 Governo proativo e aberto

Um governo proativo e aberto de forma padrão faz eco à vivência de elementos éticos basilares e que o povo brasileiro prima com especial atenção. Muitos textos normativos foram aprovados para dispor mais informações e mais ferramentas ao alcance do cidadão a fim de que pudesse exercer seu papel arraigado nos princípios democráticos. Esse regramento toca assuntos de austeridade, praxe administrativa, ética e responsabilidade. Esse novo marco legislativo assevera uma mudança de pensamento total na administração pública brasileira. Veja os principais textos e suas contribuições:

a. Lei Complementar n. 101 (BRASIL, 2000)

Popularmente conhecida como Lei de Responsabilidade Fiscal (LRF), estabelece normas para a gestão fiscal brasileira e trata sobre a responsabilidade nas finanças públicas. A Lei de Responsabilidade Fiscal (LRF) (BRASIL, 2000) surgiu em um momento de profunda crise econômica, e por isso o país buscava uma política mais austera. Não era, nem de longe, somente um problema fiscal a ser enfrentado. A corrupção precisa sair das sombras, e, por isso, a Lei preconizava por uma transparência fiscal como instrumento de integridade pública. Agora, há obrigação pela divulgação de informações orçamentárias, como a publicação dos instrumentos orçamentários, e essa disponibilidade de informação abrigou os gestores e sua gestão de recursos num tabuleiro onde as decisões devem ser abertas e a prestação de contas deve ser constante.

b. O pregão eletrônico: A Lei n. 10.520² (BRASIL, 2002)

Institui, no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, nos termos do art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns. Esse foi outro marco importante na transparência pública brasileira, porque o trâmite legal garante maior celeridade, segurança e economia.

c. O portal da transparência e as páginas de transparência pública

No âmbito federal o portal da transparência foi lançado em 2004. Foi uma ação da Controladoria-Geral da União (CGU) e formalizado no Decreto n. 5.482 (BRASIL, 2005). Em sua instalação inicial, o Portal tinha por objetivo fornecer somente informações sobre os gastos públicos. O sítio informava sobre gastos diretos do governo federal, transferências feitas para os demais entes federativos e entidades não governamentais e informações sobre os convênios do governo federal. Hoje é possível acompanhar as despesas, as receitas, quadro de servidores, imóveis funcionais, quadro de empresas impedidas de contratar com o poder público,

² Vale ressaltar que a referida lei adveio da MP 2026 (BRASIL, 2021), antes aplicável apenas para Administração Pública Federal. Mas, no processo de conversão de Lei, o pregão foi estendido para as demais entidades federativas e respectivas Administrações Públicas indiretas.

convênios, remunerações e muitas outras funcionalidades. A Figura 05 apresenta as principais informações constantes no sítio eletrônico da Transparência, vinculado à Controladoria-Geral da União (CGU), como se vê:

Figura 05 – Principais informações no portal da transparência do governo federal



Fonte: <https://www.portaldatransparencia.gov.br/>, 2022.

d. A Lei Complementar n. 131 (BRASIL, 2009)

Alterou a redação da Lei de Responsabilidade Fiscal no que se refere à transparência da gestão fiscal, inovando ao determinar a disponibilização, em tempo real, de informações pormenorizadas sobre a execução orçamentária e financeira da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios. Essa nova disposição garante que os seguintes dados deverão ser divulgados na *internet*:

1. Quanto à despesa: todos os atos praticados pelas unidades gestoras no decorrer da execução da despesa, no momento de sua realização, com a disponibilização mínima dos dados referentes ao número do correspondente processo, ao bem fornecido ou ao

serviço prestado, à pessoa física ou jurídica beneficiária do pagamento e, quando for o caso, ao procedimento licitatório realizado;

2. Quanto à receita: o lançamento e o recebimento de toda a receita das unidades gestoras, inclusive referente a recursos extraordinários.

e. A Lei n. 12.527 (BRASIL, 2011)

Dentre outras, revogou a Lei n. 11.111 (BRASIL, 2005), e dispõe sobre os procedimentos a serem observados pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios, com o fim de garantir o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal (BRASIL, 1988). Havia uma lacuna na transparência brasileira. Aquela que tornava o Estado obrigado a responder as solicitações de informação pública feita por seus cidadãos. No Brasil a Lei de Acesso à Informação (LAI) surgiu tardiamente enquanto em outros países já regulavam esse importante trâmite há muito tempo, como se pode ver (GOOGLE, 2022):

1. 1766, Suécia – Lei de Liberdade de Imprensa;
2. 1888, Colômbia – Código para acesso a documentos do Governo;
3. 1966, Estados Unidos da América – *Freedom of Information Act*, conhecida como FOIA;
4. 2002, México – *Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental*;
5. 2003 – Convenção das Nações Unidas Contra a corrupção (artigos 10 e 13).

Segundo a revista digital Artigo 19 (2018, n.p.), a população mundial coberta por legislação do tipo tratado neste tópico é a seguinte:

1. 90% da população mundial vive em um país que conta com uma lei ou política de direito à informação;
2. 90 países incluíram especificamente o direito à informação em suas constituições;
3. 118 países adotaram leis gerais de direito à informação;
4. 46 países adotaram decretos ou políticas públicas em vez de leis para garantir o direito à informação para a população. Em geral, esse caminho é menos efetivo do que as legislações para proporcionar o acesso à informação;
5. 31 países possuem projetos de lei ou outras iniciativas pendentes nesta frente;

6. 75 países aderiram a parcerias para um governo aberto.

É verdade que a Lei de Acesso à Informação (LAI) brasileira chegou tarde, mas é importante frisar que a obrigação do Estado em prover informações públicas ao cidadão já estava prevista nos artigos 5º e 37º da Constituição Federal (BRASIL, 1988), e, como carecia de uma Lei para lhe dar caráter prático, foi editada a Lei n. 12.527 (BRASIL, 2011).

A Lei cria obrigações para a União, e também para os Estados e Municípios do país. Além disso, inclui os três poderes: Executivo, Legislativo e Judiciário – e prevê punições para diversas condutas ilícitas para os servidores públicos que se recusarem, destruírem ou dificultarem o acesso às informações públicas.

Em todo caso, a tardia disponibilidade de uma lei específica para o assunto possibilitou que novas tecnologias pudessem ser exploradas e exigidas nas relações de acesso à informação, como por exemplo: *softwares*, formatos de mídias (como .pdf), acondicionantes (como HDs externos e *pendrives*), bem como sítios eletrônicos mais bem elaborados, com recursos mais gráficos e esteticamente mais didáticos e utilitários.

A Lei de Acesso à Informação (LAI) (BRASIL, 2011) prevê um rol de obrigações de transparência ativa para os órgãos e entidades públicas. Elas devem constar nos meios oficiais de publicidade sem que haja qualquer solicitação, tais como: as informações sobre gastos, transferências, processos licitatórios e contratos, estrutura e competência dos órgãos, canais de contato, dados para o acompanhamento de programas, ações, projetos e obras, além das respostas às perguntas mais frequentes da sociedade. Além disso, ainda há o Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC), regulamentado pelo Decreto n. 7.724 (BRASIL, 2012), e outras formas de acesso à informação de forma passiva (quando o cidadão solicita ao poder público), que são estruturadas com modos de fazer, prazos, restrições e modos de receber as informações.

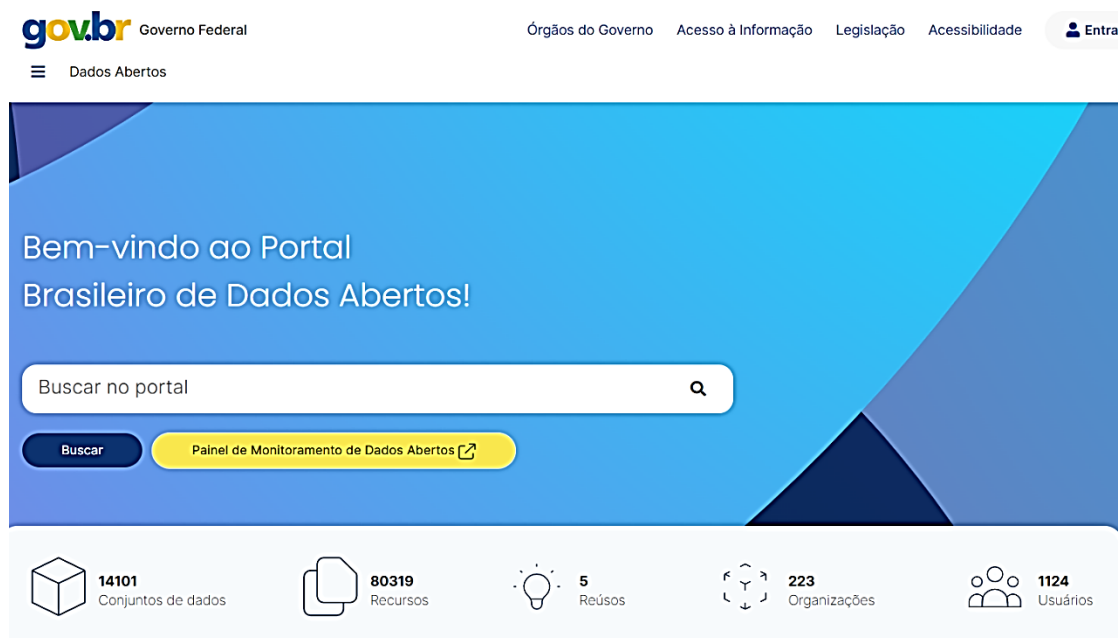
A Lei de Acesso à Informação (LAI) (BRASIL, 2011) ainda carece de regulamentação para seu funcionamento em muitos Estados e Municípios, seja no Executivo, no Legislativo ou no Judiciário. No Estado de Goiás, a Lei n. 18.025 (ESTADO DE GOIÁS, 2013) dispõe sobre o acesso a informações e a aplicação da Lei n. 12.527 (BRASIL, 2011), no âmbito do Estado de Goiás, instituindo o serviço de informação ao cidadão e dando outras providências. Já no município de Araguapaz/GO o assunto foi regulado pela Lei Municipal n. 827 (MUNICÍPIO DE ARAGUAPAZ, 2020).

f. A infraestrutura nacional de dados abertos e o dados.gov.br

Muitos países avançam em medidas de transparência, porém, outros países, como a Inglaterra e o Canadá, avançavam rapidamente em uma nova forma de fornecer informações à sociedade: a publicação de dados abertos. O Brasil também já deu esse importante passo na disponibilidade de informações públicas. Os dados abertos permitem que pessoas e organizações utilizem informações públicas livremente para gerar aplicativos, fazer análises ou mesmo produtos comercializáveis.

Para que um conjunto de dados seja considerado aberto, ele precisa permitir que o cidadão o acesse com facilidade e o utilize ou redistribua sem restrições. Ademais, os dados precisam ser facilmente encontrados em um lugar indexado, sem impedimento de leitura por máquinas ou restrições legais. Como será facilmente percebido na Figura 06 abaixo, na qual os conjuntos de dados (14.101), os recursos (80.319), os reusos (5), as organizações (223) e os usuários (1.124) estão dispostos em lugar claro, bem visível e com um número infinito de possibilidades aos se clicar:

Figura 06 – Layout dados.gov.br



Fonte: dados.gov.br, 2022.

Com dados abertos disponíveis, abrem-se possibilidades para a sociedade que vão desde a análise mais profunda das informações públicas por meio da correlação de diferentes bases de dados, até a criação de aplicativos que fazem uma leitura

frequente de bases de dados públicas para fornecer soluções que beneficiam a sociedade ou que geram oportunidades de negócio.

A fim de incentivar e direcionar os esforços do governo federal na publicação de dados em formato aberto, o Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (MPOG) instituiu, por meio da Instrução Normativa n. 4 (BRASIL, 2012), a Infraestrutura Nacional de Dados Abertos (INDA). Essa estrutura é um conjunto de padrões, tecnologias, procedimentos e mecanismos de controle necessários para atender às condições de disseminação e compartilhamento de dados e informações públicas no modelo de dados abertos.

Além de ter disponibilidade de milhares de dados, o cidadão, bem como outro ente público ou poder, poderá contribuir com o compartilhamento de seus dados por intermédio do sítio dados.gov.br.

O desafio é a transformação de um modelo de e-Government (cidadão como consumidor de soluções do governo) para um modelo superior no qual o cidadão é parceiro na construção de soluções, políticas e serviços. Para tanto o governo precisa prover as ferramentas, e os cidadãos precisam corresponder com soluções deixando de ser apenas consumidores de informação e serviços, mas também seus produtores.

3.2 Novas praxes introduzidas durante a pandemia SARS-Cov2 e natural expansão dos serviços no Governo Eletrônico (e-Gov)

As mudanças promovidas pela tecnologia são bastante visíveis ao longo da história da humanidade, promovendo transformações significativas no modo de vida e comunicação entre as pessoas e consequentemente no modo com o qual o Estado se comporta diante disso, especialmente a partir da ideia de Estado-gestor como aquele responsável por gerir a sociedade, observando suas necessidades e agindo de modo a supri-las.

Certamente que o poder público já caminhava a passos largos rumo ao Governo Digital (GD), mas o inesperado evento da pandemia provocado pelo SARS-Cov2, vulgo Covid-19, fez com que o mundo desenvolvesse mecanismos novos e serviços por vias digitais que, muito provavelmente, não seriam implementados tão rapidamente se não fossem forçados pelas situações de isolamento decorrentes da pandemia, já que o Covid-19 é uma doença respiratória com altos níveis de contágio. Por conta dessa rapidez e facilidade de propagação do vírus, que se espalhou pelo

mundo em um ritmo absurdo, a medida mais recomendada e realizada foi a higiene das mãos, uso de máscaras e o isolamento social, evitando o contato entre pessoas e, conseqüentemente, diminuindo o contágio.

Sendo assim, por determinação maciça de quase todas as autoridades, os estabelecimentos foram obrigados a suspender o atendimento presencial temporariamente, as pessoas ficaram reclusas em casa e foi em suas residências que passaram a trabalhar, a estudar, a ter acesso a entretenimento e a praticar as demais atividades possíveis, assim como interagirem.

A *internet* foi o meio mais seguro que restou para a interação entre as pessoas, seja qual for a finalidade, seja por redes sociais, chamada de voz ou vídeo, mensagens de texto, contando com o auxílio de aplicativos de compras e *e-commerces*. O momento de maior contágio, e mesmo os momentos posteriores, foi fortemente marcado pelo isolamento social. Por isso, a *internet* tornou-se o principal meio de solução de necessidades variadas. Isso fez com que o uso dessa tecnologia mudasse, bem como o estilo de vida das pessoas.

O Covid-19 gerou e ainda está gerando um enorme prejuízo econômico e um incalculável prejuízo social e humano, mas é muito importante considerar que esse período fez a humanidade se reinventar e a progredir em muitas áreas do conhecimento. Com a Tecnologia da Informação e Comunicação não foi diferente e seu uso rendeu uma evolução extremamente substancial na comunicação e na prestação de serviços públicos e privados.

Quando se trata da Administração Pública, o fato não seria diferente. Serviços públicos foram suspensos em detrimento do isolamento. Mas, a partir do princípio da continuidade, como é de se depreender, significa que os serviços públicos não devem ser interrompidos, dadas a sua natureza e relevância, e por isso a via *online* mostrou-se como solução tanto para a população, que de sua casa pode ter acesso a determinados serviços públicos, tanto para os funcionários públicos que podem prestar os serviços, em *home office*.

O Ministério da Economia (BRASIL, 2020) divulgou, em junho de 2020 (no 4º mês de isolamento), que já ultrapassavam mais de 150 serviços transformados em digitais no momento da pandemia. A diferença de ritmo na qual a administração caminhava antes e durante a pandemia é gritante. Já hoje, só o mesmo Ministério da Economia conta com 136 serviços totalmente disponíveis por meio digital (GOV.BR. 2022, n.p.).

O governo brasileiro lançou a Estratégia de Governo Digital 2020-2022 trazendo uma perspectiva totalmente digital para serviços públicos com mais qualidade e rapidez, o que inclui formação de equipes com competências digitais, acesso amplo a dados abertos e adoção de tecnologias para armazenamento em nuvem. É importante ponderar que a política pública para a prestação de serviços públicos digitais não tenha tido início como citado no início desse parágrafo.

Hoje, os 4.840 serviços públicos digitais (número posicionado em 26/12/2022) constam assim distribuídos em 205 órgãos do governo federal; todos os estados da federação estão conectados à plataforma Gov.br do governo federal, bem como muitos municípios; e outros tantos municípios, como é o caso de Araguapaz/GO, são beneficiados por essa enorme carta de serviços digitais por serem de necessidade corrente de qualquer cidadão, esteja onde estiver. Somam-se a esses serviços federais os próprios municipais que, no Capítulo 4, serão apresentados.

Outro ponto interessante veio do próprio Ministério da Saúde (MS), que desenvolveu um aplicativo para trazer divulgação oficial de dados do COVID-19, o “Coronavírus – SUS”, conscientizando a população e funcionando como uma medida preventiva de saúde a partir de informações relacionadas ao vírus. Disponível tanto na versão para iOS, quanto para Android. E também o ConecteSus que tem espaço importante sobre o Covid-19 e outras aplicações.

Com os exemplos listados já é possível compreender o impacto que o Covid-19 trouxe à administração digital. A situação impulsionou o uso da tecnologia, promoveu o amadurecimento de sistemas que estavam em fase de teste, tornou serviços *online* superiores em qualidade, rompeu preconceitos e resistências, possibilitou e facilitou o teletrabalho aos servidores públicos. E o teletrabalho persiste mesmo após o período de isolamento, pois representa anos de evolução, sem contar que responde aos anseios de economia e sustentabilidade.

Como toda política pública, o monitoramento, a avaliação, o controle e o aperfeiçoamento melhorarão o tema serviços públicos digitais, com certeza de aperfeiçoamento no assunto.

Independentemente de qualquer incongruência, não há dúvidas de que as transformações promovidas no período pandêmico tornaram muitos procedimentos mais céleres e inéditos com o uso de tecnologias pela população e pelo Estado. Um grande exemplo é a “prova de vida” exigida pelo Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) para manutenção e recebimento de benefícios. Antes era necessário que

indivíduo se apresentasse em uma agência bancária munido de documentos pessoais, a dificuldade e o constrangimento eram recorrentes. Agora, basta que se acesse o aplicativo Gov.br, que esteja instalado no celular, para realizar as etapas de segurança por reconhecimento facial.

Outra benesse do serviço público digital é a validação, por meio digital, de documentos. O validador de documentos digitais é um serviço que permite ao cidadão comprovar se determinado documento foi assinado via um certificado digital ICP-Brasil.

Com a pandemia do Covid-19, o serviço está direcionado para verificação de documentos em saúde, como: receitas, atestados, solicitação de exames e relatórios médicos. Essa iniciativa viabiliza o trâmite de documentos digitais seguros por conta da pandemia, evitando a necessidade de deslocamentos dos envolvidos, e também ações de telemedicina e teleconsulta.

O fato irrecusável é que os novos hábitos exigidos na pandemia precisaram dirimir novas dificuldades e a tecnologia foi o meio utilizado para tal, e essa demanda requereu uma atenção especial do Estado que precisou estar atento às necessidades dos seus cidadãos e atender de forma efetiva as suas demandas.

3.3 Boas práticas induzidas pela Escola Virtual de Governo (EV.G) e pela Escola Nacional de Administração Pública (Enap) quanto à plataforma GOV.BR

Mesmo antes do Covid-19, a modalidade de ensino a distância já era uma tendência crescente. O censo mostra que, em 2019, pela primeira vez na educação brasileira, o número de ingressantes em cursos de Educação a Distância (EaD) ultrapassou a quantidade de estudantes que iniciaram a graduação presencial, na rede privada. Ao todo, 50,7% (1.559.725) dos alunos que ingressaram em instituições privadas optaram por cursos de EaD. Em contraponto, 49,3% (1.514.302) dos estudantes escolheram ingressar na educação superior de modo presencial (IBGE, 2019).

O sistema educacional, como visto, já indicava que as modalidades de ensino a distância evoluíam, e, com a crise e a turbulência provocadas pela pandemia, essas mudanças foram mais profundas e transformações precisaram ser geradas com velocidade, transformando para sempre inúmeros aspectos da vida social.

Essa mudança é facilmente percebida pelos números. Em novembro de 2020, a Escola Virtual de Governo (EV.G) comemorou o recorde de 3 milhões de inscrições na plataforma, em âmbito nacional e internacional, firmando a Escola Virtual de Governo (EV.G) como organismo relevante para a promoção do desenvolvimento de competências na administração pública.

Mantida pela Escola Nacional de Administração Pública (Enap), a Escola Virtual de Governo (EV.G) é uma plataforma *online* de aprendizado que busca unificar a capacitação no serviço público para servidores e cidadãos em geral. Estão disponíveis cursos de diferentes instituições da Administração Pública e das principais escolas do governo, com o objetivo de garantir que a educação de alta qualidade seja acessada por qualquer pessoa, em qualquer lugar. A Escola foi lançada em fevereiro de 2018 com a proposta de garantir a continuidade dos serviços de capacitação a distância do serviço público fazendo eco aos imperativos constitucionais (BRASIL, 1988), que no artigo 39, §§ 2º e 7º, ditam:

Art. 39. A União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios instituirão conselho de política de administração e remuneração de pessoal, integrado por servidores designados pelos respectivos Poderes.

(...)

§ 2º A União, os Estados e o Distrito Federal manterão escolas de governo para a formação e o aperfeiçoamento dos servidores públicos, constituindo-se a participação nos cursos um dos requisitos para a promoção na carreira, facultada, para isso, a celebração de convênios ou contratos entre os entes federados;

(...)

§ 7º A Lei da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios disciplinará a aplicação de recursos orçamentários provenientes da economia com despesas correntes em cada órgão, autarquia e fundação, para aplicação no desenvolvimento de programas de qualidade e produtividade, treinamento e desenvolvimento, modernização, reaparelhamento e racionalização do serviço público, inclusive sob a forma de adicional ou prêmio de produtividade. (BRASIL, 1988)

Desde o lançamento da Escola Virtual de Governo (EV.G) em 2018, esta tem experimentado um crescimento bem substancial no número de cursos, alunos inscritos e parceiros, como se pode ver na figura 07, a seguir:

Figura 07 – Números Escola Virtual de Governo (EV.G)



Fonte: <https://www.escolavirtual.gov.br/>, 2022.

Segundo dados da Escola Nacional de Administração Pública (Enap) em Números (2022, n.p.), apenas no período de 1º de janeiro a 30 de novembro, foram registradas mais de 1.6 milhão de inscrições, volume superior ao acumulado de inscrições nos dois primeiros anos (2018 e 2019) da Escola Virtual, que é de 1.389.234. O levantamento mostra, também, que cerca de 660 mil novos usuários foram criados na plataforma nos 11 primeiros meses do ano.

Resumidamente, a plataforma de cursos *online*, totalizou 4,8 milhões de inscrições desde o seu lançamento, em fevereiro de 2018. Mais de 70% desse volume foi registrado em 2020 e 2021, durante o auge da pandemia. Em 2022 o número chegou a 6.985.842 inscrições, superando os anos anteriores (ENAP, s.d., n.p.).

3.4 Mecanismos públicos digitais de aproximação do cidadão ao governo promovendo conhecimento, participação, contribuição e controle

A Estratégia de Governo Digital (BRASIL, 2020, n.p.) define que o Estado deve atuar de forma proativa na disponibilização de dados e informações e viabilizar o acompanhamento e a participação da sociedade nas diversas etapas dos serviços e das políticas públicas. Esses mecanismos públicos digitais devem facilitar e atrair a aproximação do cidadão aos assuntos do governo promovendo conhecimento, participação, contribuição e controle.

Assim, o EGD (BRASIL, 2020.) traz iniciativas estratégicas relacionadas à participação social e ao engajamento digital. São elas:

1. Ter os portais de transparência, de dados abertos e de ouvidoria³ ao portal único gov.br.

No link gov.br/acessoainformacao/pt-br/assuntos/transparencia-ativa, é possível encontrar dois canais: o portal da transparência e o portal de dados abertos. As informações disponibilizadas estão dispostas pelos órgãos e entidades, independentemente de solicitação, utilizando principalmente a *internet*. Essa divulgação de dados é também conhecida como transparência ativa. A disponibilização de informações de interesse público, além de facilitar o acesso dos cidadãos e de reduzir o custo com a prestação de informações, evita o acúmulo de pedidos de acesso sobre temas semelhantes.

O outro item disponível é o de ouvidoria. Ambiente próprio para receber o usuário de serviços públicos e colher dele sua impressão e necessidade. Para esse ambiente há uma plataforma especial chamada de Fala.BR, disponível dentro do Gov.br, e nela é possível encontrar oito ambientes, a saber:

- a. Acesso à informação: Solicite acesso a informações públicas;
- b. Denúncia: Comunique um ato ilícito praticado contra a administração pública;
- c. Elogio: Expresse se você está satisfeito com um atendimento público;
- d. Reclamação: Manifeste sua insatisfação com um serviço público. Você pode fazer críticas, relatar ineficiência. Também se aplica aos casos de omissão na prestação um serviço público;
- e. Simplifique: Sugira alguma ideia para desburocratizar o serviço público;
- f. Solicitação: Peça um atendimento ou uma prestação de serviço;
- g. Sugestão: Envie uma ideia ou proposta de melhoria dos serviços públicos;
- h. O painel “Resolveu?” é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria (denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios e pedidos de simplificação) que a Administração Pública recebe diariamente pelo sistema e-Ouv. A aplicação permite pesquisar examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa. Criado pela Controladoria-Geral da União (CGU), o painel visa dar transparência e fornecer dados que auxiliem gestores e cidadãos no exercício do controle por meio da participação social.

³ Marco legal sobre assuntos correlatos à ouvidoria e das unidades de apuração de denúncias: Lei 13.608/2018 (Lei nacional – serviço de recebimento telefônico); Lei 13.709/2018 (LGPD – pseudonimização e tratamento); Decreto n. 7.845/2012 (tarjamento de processos físicos); Decreto n. 9.094/2017 (Regulamenta a lei de participação do usuário); Decreto n. 9.492/2018 (Regulamenta a lei de participação do usuário); Decreto n. 10.046/2019 (Dispõe sobre governança e compartilhamento); Decreto n. 10.153/2019 (Salvaguardas de proteção à identificação do denunciante).

Figura 08 – Painel “Resolveu” no âmbito federal



Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, 2022.

Por outro lado, seguem os dados detalhados do Estado de Goiás, na Figura 13 abaixo:

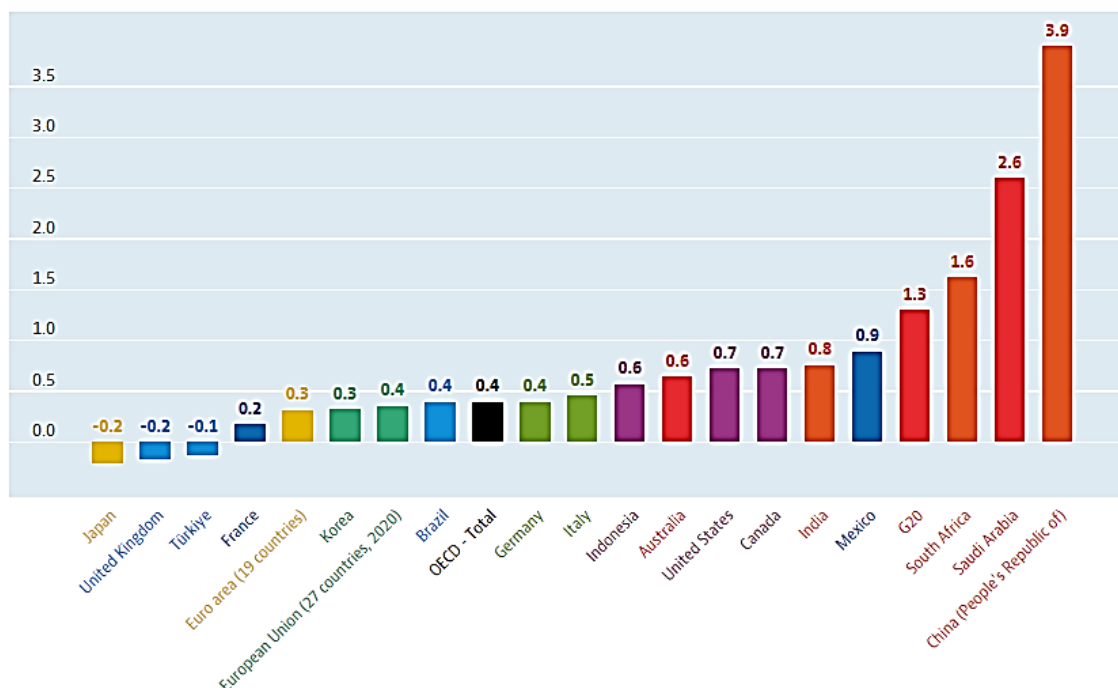
Figura 09 – Painel “Resolveu” no âmbito estadual GO



Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, 2022.

2. Ampliar a quantidade de bases de dados abertos, de forma a atingir 0,68 (sessenta e oito centésimos) pontos no critério de disponibilidade de dados do índice organizado pela Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE). Que atualmente empata com a média geral e com grandes nações, como se pode ver abaixo.

Gráfico 02 – Índice *open data* da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE)



Fonte: <https://data.oecd.org/>, 2022.

3. Outro meio de aproximação do cidadão ao poder público são as possibilidades de controle social, por meio de *hackathons* (um protótipo de um programa ou aplicativo) ou *datathon* (ambiente virtual no qual os participantes precisam gerar percepções novas sobre assuntos, cruzar esses dados ou criar painéis a partir de informações já existentes. No período 2020/2021 aconteceram eventos para essa finalidade (Gov.br, 2022), como *hackathon* – Compras Governamentais da Serpro; *hackathon* Rede +Brasil; *Hackathon* Dados Educacionais, promovido pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (Inep), com o apoio da Fundação Lemann; e *Hackathon* 2022 – Dataprev.
4. A plataforma +Brasil é um ambiente de participação social criada com o propósito de promover e qualificar o processo de participação social, a partir da disponibilização de módulos para divulgação de consultas e audiências públicas, pesquisas e na promoção de boas práticas.
5. O Disque-censo-137 para auxiliar na contagem dos brasileiros e de outras situações, o Dique 100 para denunciar violação de direitos humanos e o Ligue 180 para denunciar e buscar ajuda a vítimas de violência contra mulheres são outros meios que dão oportunidade de participar da manutenção dos direitos e deveres no território brasileiro.

6. Portal e-Cidadania – Plataforma que estimula a participação do cidadão nas atividades legislativas, orçamentárias, de fiscalização e de representação. Existem três ferramentas de participação disponíveis no e-Cidadania, que são:
 - a. Ideia legislativa: enviar e apoiar ideias legislativas, que são sugestões de alteração na legislação vigente ou de criação de novas leis. As ideias que receberem 20 mil apoios serão encaminhadas para a Comissão de Direitos Humanos e Legislação Participativa (CDH), onde receberão parecer;
 - b. Evento interativo: participar de audiências públicas, sabatinas e outros eventos abertos. Para cada audiência/sabatina/evento, é criada uma página específica onde haverá: transmissão ao vivo; espaço para publicação de comentários; apresentações, notícias e documentos referentes ao evento;
 - c. Consulta pública: opinar sobre projetos de lei, propostas de emenda à Constituição, medidas provisórias e outras proposições em tramitação no Senado Federal até a deliberação final (sanção, promulgação, envio à Câmara dos Deputados ou arquivamento).
7. Wiki da Política e da infraestrutura nacional de dados abertos, tem o tradicional formato de *wiki* (construção comunitária em relação a um tema) e quer incentivar a oferta de dados abertos pelos seus produtores de forma padronizada e centralizada em catálogo governamental e sua utilização e agregação de valor pela sociedade.
8. Mídias sociais: O governo brasileiro realiza também interações bidirecionais pelas diversas mídias sociais, como:
 - a. *Facebook* (<https://www.facebook.com/governodobrasil/>);
 - b. *Instagram* (<https://www.instagram.com/governodobrasil/>);
 - c. *Twitter* (<https://twitter.com/govbr>);
 - d. *You Tube* (<https://www.youtube.com/user/CanalPortalBrasil>);
 - e. *Flick* (<https://www.flickr.com/photos/palaciadoplanalto>).

O objetivo de uma política de aproximação é fortalecer a cidadania, viabilizando a participação dos indivíduos na formulação, implementação, monitoramento e avaliação das políticas públicas; reduzindo intermediários e facilitando o diálogo direto entre governo e cidadão. Por intermédio de tantos meios, busca-se maximizar a transparência no processo de tomada de decisões no âmbito do governo federal, a disseminação do conhecimento e uma relação que favorece o mútuo desenvolvimento.

CAPÍTULO 4 – ACESSO, DESENVOLVIMENTO SOCIAL E SUSTENTABILIDADE E SUA APLICAÇÃO EM ARAGUAPAZ (GO)

A plataforma Gov.br já é uma realidade acessível ao cidadão araguapaense e já está integrada ao Expresso Balcão do governo estadual. Esses canais devem ser acessíveis a todos, e por isso todos os panoramas socioeconômicos e culturais devem favorecer o acesso e utilização desses serviços. Esse panorama ampliado será exposto neste capítulo.

4.1 Análise dos dados da pesquisa documental e estrutural com as características do Município Goiano de Araguapaz e a confluência desses conceitos aos assuntos do Tema

O Índice de Desenvolvimento Sustentável das Cidades – Brasil (IDSC-BR) fornece uma visão geral e orgânica das cidades brasileiras em cada um dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Organização das Nações Unidas (ONU). O índice é uma ferramenta que tem o objetivo de estimular o cumprimento da Agenda 2030. O portal do Supremo Tribunal Federal (STF) (2020, n.p.) conceitua a Agenda 2030:

A Agenda 2030 da ONU é um plano global para atingirmos em 2030 um mundo melhor para todos os povos e nações. A Assembleia Geral das Nações Unidas, realizada em Nova York, em setembro de 2015, com a participação de 193 estados membros, estabeleceu 17 objetivos de desenvolvimento sustentáveis. (STF, 2020, n.p.)

E esse índice é uma oportunidade para as cidades se integrarem à mais avançada agenda global de desenvolvimento sustentável. O IDSC-BR é uma iniciativa do Instituto Cidades Sustentáveis (ICS), no âmbito do Programa Cidades Sustentáveis (PCS), em parceria com o *Sustainable Development Solutions Network* (SDSN), com apoio do Centro Brasileiro de Análise e Planejamento (Cebap) e financiamento do Projeto CITinova (NAÇÕES UNIDAS, c2023, n.p.).

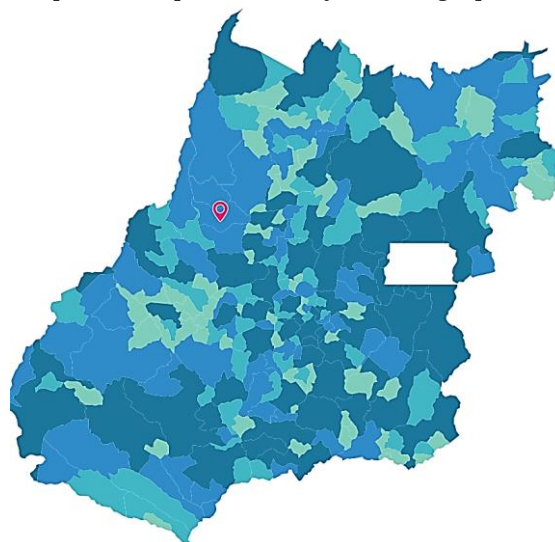
Sendo assim, o suporte metodológico para análise virá da utilização dos dezessete Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Organização das Nações Unidas (ONU) e o apoio pedagógico será o da Mandala dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), fornecido pela Confederação Nacional dos Municípios (CNM) em seu sítio (CNM, s.d.).

4.1.1 Dimensão institucional

Trata-se do município de Araguapaz, no Estado de Goiás, centro-oeste brasileiro. Sua instalação é de 01/02/1983, e o tratamento dispensado aos seus habitantes é o gentílico araguapaense. A população (IBGE. 2021, n.p.) consta de 7.795 habitantes e ocupam uma área de 2.193,70 Km², porém com uma densidade demográfica de somente 3.54 hab/km². O IBGE divulgou que o Índice de Desenvolvimento Humano (IDH) desse município é de 0.674 (IBGE. 2021, n.p.).

Sua localização se encontra na mesorregião do noroeste goiano, na microrregião do Rio Vermelho. Encontra-se a uma distância da Capital (Goiânia) de 229,84 Km, com altitude de 304.00 metros. A gestão municipal atualmente está na responsabilidade do Prefeito Gabriel Fornieles Moreira, Democratas (DEM).

Mapa 01 – Mapa de localização de Araguapaz/GO



Fonte: cidades.ibge.gov.br/brasil/go/Araguapaz, 2022.

Na dimensão institucional, o Objetivo de Desenvolvimento Sustentável (ODS) de maior relevância é o de número 16, que trata de “Paz, Justiça e Instituições Eficazes”. E sobre esse aspecto trata quatro vieses: gastos com pessoal, índice de equilíbrio fiscal, custeio da máquina e participação em consórcios públicos intermunicipais.

Em relação ao dispensado com Gastos de Pessoal, a Mandala dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Confederação Nacional dos Municípios (CNM) afirma que, “de acordo com o art. 19 da Lei de Responsabilidade Fiscal (BRASIL, 2000), a Despesa com pessoal em cada período de apuração não poderá exceder os limites de 60% da Receita Corrente Líquida municipal, no caso dos Municípios”. O fato

é que, segundo os dados da mesma fonte (CNM, s.d.), em 2018 o percentual de gastos com pessoal ficou em 57,03% de sua receita corrente líquida; em 2019, 55,81%; em 2020, 62,55%; em 2021, 45,63%; e em 2022, até agosto, uma parcial de 33,37%. O ano de 2020 ficou em desacordo com a normativa, mas, mesmo nos anos cujo percentual tenha sido respeitado, a reflexão deve se ater ao fato de que os gastos com pessoal tomam a maior parte dos recursos públicos.

De forma simples e prática, o ano de 2020, que gastou 62,55% da receita com pessoal teve somente 37,45% de suas receitas disponíveis para outras demandas. Isso inclui fornecedores, prestadores de serviços, contratos com terceira pessoa jurídica e física, bem como a observância de elementos como os tratados aqui: modernização da máquina, capacitação, equipamentos, desenvolvimento e aplicação de novas políticas. Enfim, é impossível uma observância justa de tantas demandas, mesmo que o percentual tivesse sido sempre no limiar da Lei, que é de 60%.

Veja, se há um quadro de pessoal tão extenso a ponto de empenhar mais de 60% de seus recursos financeiros para tal, então, aqui há pelo menos dois pontos que dão adesão ao tema desta pesquisa: o primeiro é que não há preocupação saliente com a sustentabilidade quando se tem os prédios públicos cheios de pessoal porque isso aumenta o consumo de insumos de todas as ordens; e, segundo, que demonstra que o serviço público digital poderia, com tranquilidade, ser promovido tendo em vista que há servidores disponíveis no atual quadro, bastaria investir na capacitação.

No viés Índice de Equilíbrio Fiscal (IEF), soma-se ao Objetivo de Desenvolvimento Sustentável (ODS) 16 o de número 12, “Consumo e Produção Responsáveis”, que tem o objetivo de assegurar padrões de produção e de consumo sustentáveis. Desta forma, o Índice de Equilíbrio Fiscal (IEF) deve favorecer o equilíbrio econômico-financeiro e está relacionado aos orçamentos municipal, distrital, federal ou estadual. Então, o valor do IEF é obtido pelo seguinte cálculo: $IEF = (Receita\ primária / despesa\ primária) - 1$. A razão desse cálculo para 2020 foi de negativo 0,53, ou seja, o déficit foi de R\$ 68.198,09 (CNM, s.d.).

O terceiro viés é o custeio da máquina. Os custos da máquina são referentes às despesas com a máquina administrativa. Araguapaz/GO apresentou o índice de 13,8% em 2020 (CNM, s.d.), numa escala que vai de 7,03% para um nível máximo até 18,65%, que seria o pior nível. Portanto, o município em análise se encontra em um patamar preocupante (CNM, s.d.). O primeiro viés já apresentou que o gasto de pessoal era exacerbado, obviamente que as consequências são as apontadas nesse terceiro viés.

As propostas apontadas para um Governo Digital (GD) vão nessa contramão. O que se almeja é economia, eficiência, cuidado com o planeta e desenvolvimento em todas as frentes.

O quarto e último viés da dimensão institucional é o de participação em consórcios públicos intermunicipais. Atualmente o município participa de três consórcios: o Consórcio intermunicipal para tratamento de resíduos sólidos, o Consórcio intermunicipal de saúde pública do Rio Vermelho e o Consórcio para fiscalização e ações em defesa ao meio ambiente por meio do Consórcio público intermunicipal Serra Dourada de licenciamento, fiscalização e monitoramento ambiental do Estado de Goiás (Consed).

4.1.2 Dimensão social

Nesta dimensão de análise, os dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) relacionados são: número 1, Erradicação da pobreza; 2, Fome zero e agricultura sustentável; 3, Saúde e bem-estar; 4, Educação de qualidade; 6, Água potável e saneamento; 8, Trabalho decente e crescimento econômico; e 10, Redução das desigualdades. Veja o quanto esses campos têm aderência ao Tema principal desta pesquisa, e essa coerência ficará ainda mais clara ao se tratar dos seguintes pontos elencados pela Conferência Nacional dos Municípios (CNM):

1. Proporção de pessoas vivendo em extrema pobreza: pessoas em extrema pobreza, de acordo com parâmetro nacional, são aquelas com renda mensal menor que R\$ 89,00 (CNM, s.d.). Araguapaz/GO tem 14,71% de sua população dentro do parâmetro de extrema pobreza em 2021, conforme relatório da Confederação Nacional dos Municípios (CNM, s.d.).

Na escala do Índice de Desenvolvimento Sustentável (IDS), esse percentual ocupa o nível amarelo, como se pôde ver. O *status* é preocupante porque uma piora muito pequena nesse quadro já o coloca no pior nível ilustrado.

2. Mortalidade infantil: a variável considera a taxa mortalidade infantil para cada mil nascidos vivos. Araguapaz/GO tem 39,22 falecidos a cada mil nascimentos (CNM, s.d.). Esse número é muito acima do limite máximo orientado pela Organização das Nações Unidas (ONU), que é de 26,66/1000 (CNM, s.d.).
3. Nascidos vivos com baixo peso: a variável considera a taxa percentual de nascidos vivos com baixo peso, em relação ao total de nascidos vivos. O baixo peso ao

nascer expressa retardo do crescimento intrauterino ou prematuridade e representa importante fator de risco para a morbimortalidade neonatal e infantil. Em Araguapaz/GO o percentual é de 3,92 conforme a Confederação Nacional dos Municípios (CNM, s.d.), o que aponta um excelente nível, já que o percentual da Organização das Nações Unidas (ONU) começa apontar mínima preocupação em 3,99% (CNM, s.d.).

4. Índice de aprendizado adequado até 5º ano – matemática: é a quantidade, em percentagem, de alunos que aprenderam de forma adequada resolução de problemas matemáticos, até o 5º ano na rede municipal de ensino. Esse conceito é de acordo com os números obtidos na Prova Brasil. O percentual mínimo idealizado é de 38,48 e o máximo é de 75,67, em contrapartida. Araguapaz/GO obteve somente 21,1% dos alunos com tal predicado (CNM, s.d.).
5. Índice de aprendizado adequado até 5º ano – português: é a quantidade, em percentagem, de alunos que aprenderam de forma adequada a leitura e interpretação de texto, até o 5º ano na rede municipal de ensino. Esse conceito é de acordo com os números obtidos na Prova Brasil. O percentual mínimo idealizado é de 50,43% e o máximo é de 82,27%, em contrapartida. Araguapaz/GO obteve somente 33% de alunos nesse quesito (CNM, s.d.).
6. Abandono escolar – anos iniciais (1º ao 5º ano): a taxa de abandono nos anos iniciais (1º ao 5º ano) expressa o percentual de alunos que iniciaram, mas não concluíram o ano letivo por razões diversas na rede pública e privada. A Organização das Nações Unidas (ONU) aponta que o percentual de preocupação inicial é quando se atinge 1% de abandono. Desde de 2012, Araguapaz/GO não alcança esse patamar mínimo, sendo o pior desempenho em 2017 com 0,7% de abandono e, nos anos de 2015, 2019, 2020, 2021 e 2022, não houve nenhuma incidência (CNM, s.d.).
7. Abandono escolar – anos finais (6º ao 9º ano): a taxa de abandono nos anos finais (6º ao 9º ano) expressa o percentual de alunos que iniciaram, mas não concluíram o ano letivo por razões diversas na rede pública e privada. A Organização das Nações Unidas (ONU) aponta que o percentual de preocupação inicial é quando se atinge 1% de abandono. Entre os anos de 2013 a 2016, Araguapaz/GO não alcança esse patamar mínimo, sendo o pior desempenho em 2012 com 4,4% de abandono e, nos anos de 2017 a 2022, não houve nenhuma incidência (CNM, s.d.).

8. Índice de mortes por abuso de álcool e outras drogas: esse índice procura identificar quantas mortes foram causadas por abuso de álcool e drogas do número total de mortes. Os dados disponíveis são oriundos do Sistema de Informações sobre Mortalidade (BRASIL, 2020, n.p.), sistema este gerido pelo departamento de análise de situação de saúde, da Secretaria de Vigilância em Saúde (SVS), em conjunto com as Secretarias Estaduais e Municipais de saúde. As Secretarias de Saúde coletam as Declarações de Óbitos das serventias extrajudiciais de Registro Civil de Pessoas Naturais (RCPN) e as informações nelas contidas compoem o Sistema de Informação sobre Mortalidade (SIM). Uma das informações primordiais é a causa básica de óbito, a qual é codificada a partir do declarado pelo médico atestante, segundo regras estabelecidas pela Organização Mundial de Saúde (OMS). A Organização das Nações Unidas (ONU) indica que o percentual máximo para essa situação é de 2,51 a cada 100 falecidos. Contudo, Araguapaz/GO teve, em 2020, 3,23% de falecidos por essa *causa mortis* (CNM, s.d.).
9. Taxa de homicídios por 100 mil habitantes: para compor essa taxa é considerado o número de homicídios, por 100 Mil habitantes, no município de ocorrência e, que, no caso de Araguapaz/GO, no ano de 2020 e 2021, não se registrou nenhuma ocorrência (CNM, s.d.).
10. Taxa de homicídio de mulheres: o indicador calcula as mortes violentas intencionais contra mulheres. Considera o número de mortes de indivíduos do sexo feminino para cada 100 mil habitantes (desse grupo demográfico) e inclui as mortes em decorrência de agressão intencional de terceiros, que utiliza qualquer meio para provocar danos, lesões ou a morte da vítima. Desde 2017, Araguapaz/GO não tem nenhuma ocorrência dessa natureza (CNM, s.d.).
11. Taxa de óbitos maternos: é o número de óbitos femininos por causas maternas, por 100 mil nascidos vivos, no ano considerado. Estima a frequência de óbitos femininos em idade fértil atribuídos a causas ligadas a gravidez, parto e puerpério, em relação ao total de gestações (representado pelo total de nascidos vivos). Desde 2015, Araguapaz/GO não apresenta nenhuma ocorrência dessa natureza (CNM, s.d.).
12. Taxa de mortalidade no trânsito: este indicador considera o número de óbitos ocorridos em atividades envolvendo o trânsito, com ou sem veículos automotores, num universo de cem mil ocorrências. O Município de Araguapaz/GO teve trinta e oito ocorrências no ano de 2020 (CNM, s.d.).

Dentro da Dimensão Social tratada neste tópico, há pelo menos quatro elementos que inspiram muita atenção, sendo eles a pobreza, a alta mortalidade infantil, o baixo aprendizado nas disciplinas de português e matemática e o envolvimento com drogas lícitas e ilícitas com conseqüente *causa mortis*. Pois bem, o acesso aos serviços públicos digitais dependem de elementos básicos, sejam eles estruturais, intelectuais ou midiáticos.

Desses pontos sensíveis na realidade social de Araguapaz/GO, há pelo menos dois deles que interferem frotalmente em uma ideia de Governo Digital (GD), a pobreza e o baixo índice de aprendizado. A pobreza porque ela impede oportunidades de ter e ser; de ter acesso a bens e serviços que favorecem o acesso aos serviços públicos digitais, tais como: bons equipamentos, serviço de *internet* de qualidade e até mesmo o fornecimento de energia elétrica para manter a rotina diária. Já o baixo índice de aprendizado em português e matemática apontam para a incapacidade de ler e compreender o que se exige em determinados serviços públicos digitais.

Infere-se daí que um cidadão que não sabe interpretar bem o que lê também não saberia preencher um formulário virtual com segurança. Bem como teria muitas dificuldades para navegar pelos serviços digitais por si mesmo. Esse quadro é um empecilho claro para o desenvolvimento num todo.

4.1.3 Dimensão ambiental

Neste nicho de análise, estarão em voga os seguintes Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS): o de número 4. Educação de qualidade; 5. Igualdade de gênero; 6. Água potável e saneamento; 11. Cidades e comunidades sustentáveis; 12. Consumo e produção responsáveis; 13. Ação contra a mudança global do clima; 14. Vida na água; 15. Vida terrestre; 16. Paz, justiça e instituições eficazes; e 17. Parcerias e meios de implementação. Eles darão suporte a quatro vertentes:

1. Participação em políticas de conservação ambiental: Este primeiro item trata da capacidade de conservação ambiental, tendo como meio o manejo e o uso humano da natureza, compreendendo a preservação, a manutenção, a utilização sustentável, a restauração e a recuperação do ambiente natural, para que possa produzir o maior benefício, em bases sustentáveis, às atuais gerações, mantendo seu potencial de satisfazer as necessidades e aspirações das gerações futuras e garantindo a sobrevivência dos seres vivos em geral. A este importante item, o

Município não apresenta nenhuma participação que partisse de si próprio, nos últimos sete anos (CNM, s.d.).

2. Índice de perdas na distribuição de água urbana: o Índice de perda na distribuição de água urbana avalia, em todo volume de água produzido, o quanto é efetivamente consumido no sistema de abastecimento. Araguapaz/GO consome 24,48% de toda água que passa pelo sistema de tratamento (CNM, s.d.). Esse valor é muito satisfatório para a Organização das Nações Unidas (ONU), pois sua escala parte de 9,94%, para o menor consumo; e vai até 45,31%, para o pior comportamento.
3. Índice de coleta de esgoto – urbano: este índice mede a quantidade coletada de esgoto, no Município, em percentual. E Araguapaz/GO tem 67,67% de todo o esgoto produzido coletado (CNM, s.d.), o que o coloca em uma correspondência muito bem indicada na Organização das Nações Unidas (ONU), já que, a partir de 66,70%, já se é possível ocupar o melhor patamar (CNM, s.d.).
4. Taxa de cobertura de coleta de resíduos domiciliares: a coleta de resíduos sólidos domésticos é o conjunto de procedimentos referentes ao recolhimento sistemático de resíduos domiciliares e comerciais gerados nas residências e nos estabelecimentos comerciais e de prestação de serviços, com frequência regular. E Araguapaz/GO tem 88,53% de todo o lixo produzido coletado (CNM, s.d.), o que o coloca em uma correspondência muito bem indicada na Organização das Nações Unidas (ONU), já que, a partir de 66,70%, já se é possível ocupar o melhor lugar (CNM, s.d.).

O que se pode esperar de um município que não tem iniciativas básicas no âmbito das preocupações ambientais? A sustentabilidade é um jeito de viver e agir neste mundo, como aponta Marcio Gazolla (2017) ao discursar sobre o consumo politizado ou reflexivo, que seria aquele modo de consumir em que o cidadão reflete suas escolhas e como estas podem afetar a vida de outras pessoas ou mesmo do planeta.

4.1.4 Aspectos econômicos do Município de Araguapaz

Esta última dimensão analisada se apoiará em dois Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS). O primeiro deles é a erradicação da pobreza e o oitavo é o trabalho decente e crescimento econômico sob a ótica de cinco assuntos a seguir.

1. Produto Interno Bruto (PIB) *per capita*: a variável considera o Produto Interno Bruto (PIB) *per capita*, ou seja, relação do PIB municipal pelo número de habitantes, no ano considerado. E a partir daí determina que esse valor é a disponibilidade de renda para cada habitante do município. Acontece que Araguapaz teve um PIB *per capita* de R\$ 16.374,57 em 2019 (CNM, s.d.), ano do último registro. Duas ponderações devem ser feitas nessa análise. Primeiro que esse valor, diante dos moldes da Organização das Nações Unidas (ONU), não é nada agradável, já que o coloca como município muito pobre. O índice da Organização das Nações Unidas (ONU) considera muito pobre uma renda *per capita* de R\$ 15.775,20 (CNM, s.d.); e uma renda *per capita* de R\$ 62.975,50 como topo do índice (CNM, s.d.). E segundo que denota mesmo é uma tremenda má distribuição de renda já que o IBGE (2020, n.p.) aponta que os trabalhadores desse município recebem em média R\$ 2.181,60.
2. Evolução dos estabelecimentos empresariais (Relação Anual de Informações Sociais – Rais Positiva): esta variável percentual considera a evolução relativa de um exercício para o exercício anterior dos estabelecimentos empresariais com Relação Anual de Informações Sociais (Rais) positiva, que promovem desenvolvimento a partir da geração de empregos. A variação obtida em 2020 em relação a 2019 é de 4,17% conforme a Confederação Nacional dos Municípios (CNM, s.d.); e, na escala Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)/Organização das Nações Unidas (ONU), configura ótima colocação, como se vê abaixo.

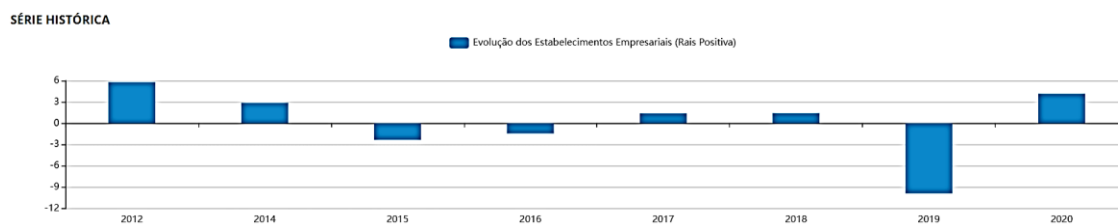
Gráfico 03 – Escala de crescimento de estabelecimentos empresariais



Fonte: <https://www.cnm.org.br/exclusivo/ferramentas/mandala>, 2022.

A série histórica nesse quesito se apresenta em boa situação, com atenção preocupante para os anos de 2015, 2016 e 2019 (especialmente) que ficaram com percentual de crescimento negativo (CNM, s.d.). Veja:

Gráfico 04 – Série histórica de crescimento empresarial em Araguapaz/GO



Fonte: <https://www.cnm.org.br/exclusivo/ferramentas/mandala>, 2022.

A imagem acima não informa o percentual, mas, ao se passar o cursor do *mouse* em cada barra azul, mostram-se os dados, que são (CNM, s.d.):

- a. 2012 com 5,79% na Relação Anual de Informações Sociais (Rais) positiva;
- b. 2014 com 2,87% na Relação Anual de Informações Sociais (Rais) positiva;
- c. 2015 com -2,33% na Relação Anual de Informações Sociais (Rais) positiva;
- d. 2016 com -1,43% na Relação Anual de Informações Sociais (Rais) positiva;
- e. 2017 com 1,40% na Relação Anual de Informações Sociais (Rais) positiva;
- f. 2018 com 1,43% na Relação Anual de Informações Sociais (Rais) positiva;
- g. 2019 com -9,86% na Relação Anual de Informações Sociais (Rais) positiva;
- h. 2020 com 4,17% na Relação Anual de Informações Sociais (Rais) positiva.

3. Índice de acesso à *internet* rápida: o valor do índice é obtido pelo seguinte cálculo:

$$\text{Qualidade de acesso é} = \frac{\text{Número de acessos à internet de alta velocidade}}{\text{População do Município no ano de referência}}$$

Nesse cálculo, *internet* de alta velocidade é aquela acima de 12 Mbps (megabites por segundo) e o número de habitantes é aquele fornecido pelo IBGE. Nesse caso, em uma escala que tem 0,02 como pior desempenho e 0,31 para o melhor desempenho (CNM, s.d.), Araguapaz teve em 2016: 0,02; em 2017: 0,09; em 2018: 0,20; em 2019: 0,19 (CNM, s.d.).

4. Evolução dos empregos formais (%): o Objetivo de Desenvolvimento Sustentável (ODS) de número 8, que trata sobre trabalho decente e crescimento econômico, trata o assunto por meio de um índice que aponta patamares entre 4,4% e 8,81% da população ocupada, sendo o primeiro para a pior situação e o segundo para o melhor quadro. Araguapaz/GO apresenta um percentual de

2,60% em 2020 (CNM, s.d.), ou seja, a desocupação formal municipal é muito alta. Importante ressaltar que esse percentual é referente ao trabalho formal. Em 2020, o salário médio mensal era de 1.8 salários mínimos (IBGE, 2020). A proporção de pessoas ocupadas em relação à população total era de 7.9% (ocupação num sentido geral). Na comparação com os outros municípios do estado, ocupava as posições 143 de 246 e 228 de 246, respectivamente (IBGE, 2020). Já na comparação com cidades do país todo, ficava na posição 3161 de 5570 e 4159 de 5570, respectivamente (IBGE, 2020). Considerando domicílios com rendimentos mensais de até meio salário mínimo por pessoa, tinha 35.9% da população nessas condições, o que o colocava na posição 103 de 246, dentre as cidades do estado, e na posição 3380 de 5570 dentre as cidades do Brasil (IBGE, 2020).

5. Receita média dos Microempreendedores Individuais (MEI): esta variável considera o nível de renda média dos Microempreendedores Individuais (MEI) no município para o exercício em questão. No nosso caso, o ano é 2020 e o valor é de R\$ 31.526,19 (CNM, s.d.), o que representa um alto valor, conforme a escala abaixo.

Gráfico 05 – Escala de Receita Média para MEI em Araguaapaz/GO



Fonte: <https://www.cnm.org.br/exclusivo/ferramentas/mandala>, 2022.

A evolução histórica mantém o bom desempenho. Veja:

Gráfico 06 – Evolução histórica

SÉRIE HISTÓRICA



Fonte: <https://www.cnm.org.br/exclusivo/ferramentas/mandala>, 2022.

E, ainda, os valores correspondentes entre os anos 2012 e 2020, são (CNM, s.d.):

Tabela 01 – Receita média dos Microempreendedores Individuais

Ano	Valor (R\$)
2012	24.821,56
2013	22.113,97
2014	24.662,24
2015	22.116,04
2016	25.038,33
2017	28.618,32
2018	21.116,26
2019	32.607,43
2020	31.526,19

Fonte: CNM (2022).

Percebe-se que há um crescimento positivo praticamente ano após ano, com exceção de 2018, com um decréscimo em relação a 2017, mas bem recuperado em 2019 (CNM, s.d.).

Ao que se pode constatar, os aspectos econômicos do município de Araguapaz/GO são bastante sensíveis, influenciando frontalmente nos anseios de desenvolvimento em qualquer âmbito.

O item 1 mostra que há uma intensa má distribuição de renda em Araguapaz/GO, já que o IBGE (2020, n.p.) aponta que os trabalhadores desse município recebem em média R\$ 2.181,60. Para melhor aproveitamento dessa informação em termos comparativos, estuda-se esse dado em paralelo com os dados sobre a estratificação dos domicílios brasileiros em 2022 (IBGE, 2023), que apresentou cinco classes de A a E, em que A é a de maior nível e E a de menor nível. As Classes D/E correspondem a 50,7% da população de Araguapaz/GO, e isso representa que a renda mensal domiciliar não ultrapassa R\$ 2,9 mil. Veja, se Araguapaz/GO tem uma renda média de R\$ 2.181,60, isso significa que o município é ocupante majoritário das Classes D e E.

O item 3 traz o índice de acesso à *internet* rápida, e em 2019 os dados do IBGE (CNM, s.d.) apontaram que somente metade da população araguapaense tinha acesso a *internet* rápida.

Já o item 4 analisado apresentou que a proporção de pessoas ocupadas em relação à população total era de 7.9% (ocupação num sentido geral).

Disso tudo, resume-se que há em Araguapaz/GO uma população pobre, com pouco acesso à *internet* rápida e muita gente desempregada. Desta forma, o panorama não favorece em nada a ideia de uma disponibilidade maciça de serviços públicos digitais. Em todo caso, a modernização dos serviços públicos digitais é imperativa, se não para acesso domiciliar, mas para que o cidadão disponha de uma estrutura eficiente, célere, econômica e desburocratizada.

4.2 Qual a usabilidade da plataforma Gov.Br pelos cidadãos de Araguapaz/GO e das demais plataformas?

De nada valeria uma estrutura que tenha por finalidade a prestação de serviços, se esta não tem a usabilidade compatível com sua vocação. Para que todos os objetos fossem alcançados, as informações e serviços prestados pela Administração Pública federal, por meio do Gov.br, ou do governo estadual, pelo Expresso Balcão ou mesmo pelo governo municipal de Araguapaz, pelo seu sítio transparência Araguapaz, foram desenvolvidos e são mantidos para corresponder com as expectativas e necessidades do cidadão e para que este se utilize das informações e serviços de forma plena e satisfatória.

É verdade que uma plataforma como a Gov.br tem uma complexidade e tamanho que pode até dificultar seu entendimento e usabilidade precisando até de um redesenho visando uma abordagem mais pedagógica. Vale lembrar que só a Gov.br traz a possibilidade de serviços digitais por 215 órgãos federais e disponíveis 4.839 serviços; o Expresso balcão (<https://www.go.gov.br/>), do Governo do Estado de Goiás, também está integrado ao Gov.br e conta com uma carta de serviços composta com doze categorias, são elas: Justiça e segurança; Infraestrutura e transportes; Assistência social; Saúde e cuidado; Finanças e impostos; Educação e tecnologia; Cultura, turismo e esportes; Meio ambiente; Agricultura e pecuária; Trabalho e previdência; Comunicação e transparência; e Empreendedorismo. Todas juntas somam 248 serviços totalmente digitais. O governo municipal de Araguapaz/GO também dispõe de serviços públicos digitais no seu endereço eletrônico (<https://araguapaz.go.gov.br/>). E, apesar de não ter uma carta de serviços digitais extensa, conta com contracheque, declaração de rendimentos para Imposto de Renda (IR), *webmail*, nota fiscal eletrônica, emissão de

Imposto Predial e Territorial Urbano (IPTU) ou Imposto Territorial Urbano (ITU) e consulta de certidão negativa. A mescla desses três ambientes dá ao cidadão acesso a mais de 5.000 serviços digitais.

4.2.1 O que é usabilidade

A usabilidade pode ser definida como o estudo ou a aplicação de técnicas que proporcionem a facilidade de uso de um dado objeto, no caso, um sítio (BRASIL, 2019, n.p.). A usabilidade busca assegurar que qualquer pessoa consiga usar o sítio, e que este funcione da forma esperada pela pessoa (BRASIL, 2019, n.p.). Em resumo, usabilidade tem como objetivos: facilidade de uso; facilidade de aprendizado; facilidade de memorização de tarefas; produtividade na execução de tarefas; prevenção, visando à redução de erros; satisfação do indivíduo.

Para se constituir a usabilidade, o ponto de partida do desenvolvimento deve ser o usuário, como preconizado na estratégia de governo digital para o período de 2020 a 2022, na qual uma das colunas para o desenvolvimento de uma política de serviços públicos digitais é a centralidade no cidadão. Usuário é o termo técnico utilizado em usabilidade para referir-se a cada pessoa que utiliza o objeto em questão por meio de uma interface. No caso temos o cidadão como usuário e o objeto são as páginas, informações e serviços disponibilizados eletronicamente pelo governo federal (BRASIL, 2020, n.p.).

O *layout* ou a interface é o meio pelo qual o usuário busca sua vivência, dialoga, modifica o objeto da interação, que no caso é uma página de *internet*. Se a interface apresenta facilidade para encontrar o que se quer, se é simples, direta e amigável, o visitante ficará satisfeito e fará uso dela.

Os desenvolvedores e o desenvolvimento de uma plataforma de serviços digitais devem estar voltados para o ponto de vista do cidadão, portanto devem-se observar:

- a. Quem vai usar? Será o cidadão de todos os tipos, por isso será necessário conhecer, entender e trabalhar com as pessoas que representam os atuais e potenciais utilizadores do produto e considerar variados níveis de educação, familiaridade com o meio eletrônico, acessibilidade e a idade do usuário;
- b. De onde e como ocorrerá o acesso? O contexto da utilização deve ser considerado, porque o ambiente e as condições de acesso podem determinar o sucesso da usabilidade;

- c. Para quê um sítio eletrônico desse tipo? As pessoas utilizam páginas de *internet* com variados objetivos. No caso de serviços públicos digitais, uma das ideias básicas é diminuir a burocracia e o tempo, por isso a satisfação está diretamente relacionada com a simplificação do processo, o número de passos necessários, a possibilidade de prever o que deve ser feito e a necessidade de aprendizado.

O cidadão que consegue resolver suas demandas e ainda encontra um ambiente favorável a isso, certamente, encontrará satisfação e retornará à página sempre que quiser ou precisar. Por isso a preocupação com a facilidade de utilizar uma página deve estar presente (entre outras situações): no formato da página para dispor determinados serviços, na criação dos botões e das suas funções, no desenho da página, na instrução para cada passo ou função de um botão e na redação das informações, pois devem ser claras e sem preciosismo técnico.

4.2.2 Usabilidade e acessibilidade

Tanto a acessibilidade quanto a usabilidade têm como foco de atenção o usuário-cidadão. A acessibilidade trata do acesso a locais, produtos, serviços ou informações efetivamente disponíveis ao maior número e variedade possível de pessoas independentemente de suas capacidades físico-motoras e perceptivas, culturais e sociais. Já a usabilidade trata da facilidade de uso (BRASIL, 2020). Um sítio eletrônico pode ser acessível, mas difícil de ser utilizado (usabilidade); ou ser fácil de ser utilizado, mas inacessível a uma parte da população.

Para além das questões que envolvem necessidades especiais, a acessibilidade também deve considerar as pessoas com níveis diferentes de conhecimento e familiaridade com computadores e *internet*; níveis diferentes de interesses nos serviços e informações; diferentes cargas de conhecimento e educação; idades diversas em momentos diversos da vida e características demográficas diversas.

4.2.3 Usabilidade das plataformas

Agora serão mostradas várias funcionalidades e modos de apresentação da plataforma federal, estadual e municipal; e demonstrar a usabilidade delas em relação a qualquer cidadão, em especial ao cidadão de Araguapaz/GO.

a. Página inicial clara. A página inicial do portal deve deixar claro o que é a página, qual é o seu objetivo e as informações e serviços nele disponíveis.

Veja que, na página inicial do Gov.br, há a possibilidade de o usuário já clicar no órgão do governo desejado e ir ao serviço desejado, mas ocorre que muitas vezes o cidadão não sabe a que Ministério está vinculado o serviço pleiteado. Nesse caso, o cidadão poderá digitar uma palavra chave no campo “O que você procura?” e logo retornarão a ele sugestões relativas ao pesquisado.

A plataforma Expresso, do governo do Estado de Goiás, está integrada à grande plataforma Gov.br, como sistema integrado de serviços públicos digitais.

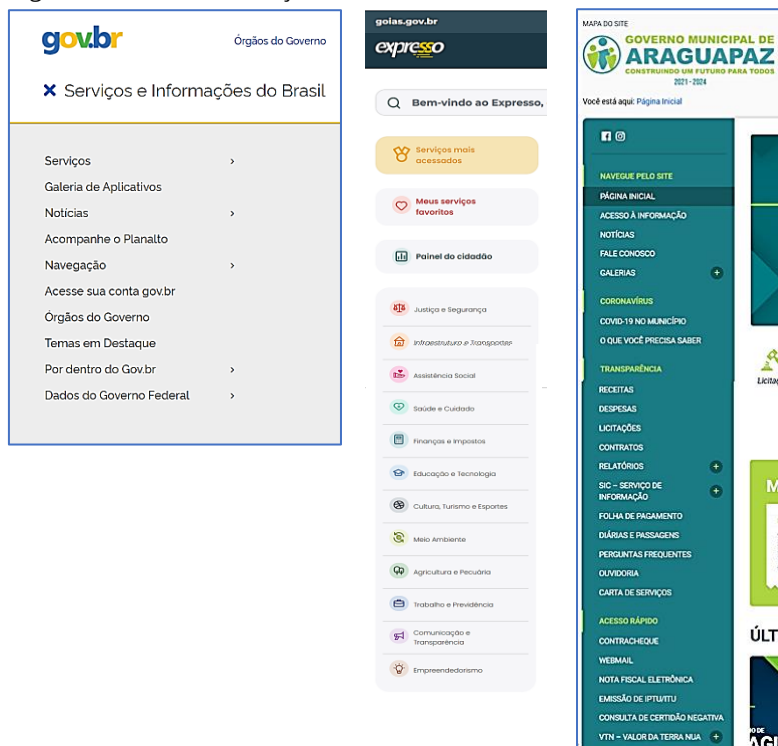
A tela inicial também é envolvida de muita clareza. Há o botão serviços no topo da página, há o campo “Bem-vindo ao Expresso, como podemos te ajudar hoje?” e ainda duas funções especiais: o “Meus serviços favoritos”, no qual se pode “favoritar clicando no coração ao lado de cada serviço”, e aquele serviço ficará ali gravado para futuras visitas; e a função “Painel do cidadão”, na qual ele poderá consultar suas demandas em andamento.

O cidadão de Araguapaz/GO tem pleno acesso aos serviços públicos digitais nas Plataformas acima citadas e, ainda, conta com alguns serviços próprios dessa municipalidade. No quesito clareza de informação na tela inicial, o cidadão araguapaense tem o campo “Buscar no sítio”, no qual poderá digitar palavras-chave para buscas; e, na listagem à esquerda, encontrará os *links* para serviços básicos como: contracheque, Imposto Predial e Territorial Urbano (IPTU) ou Imposto Territorial Urbano (ITU), nota fiscal eletrônica e pesquisa por certidão municipal.

A estrutura da página deve ter uma lógica simples e ser de fácil localização do que se quer. Não é necessário que existam *links* para todo o conteúdo na página inicial, mas todo conteúdo deve ser facilmente acessado por meio da estrutura.

A estrutura é todo o conjunto da página, mas a principal parte costuma estar disposta do lado esquerdo mediante uma lista de opções. Como abaixo:

Figura 10 – Lista de serviços nos sítios eletrônicos federal, estadual e municipal



Fonte: páginas oficiais das três esferas, 2022.

Por vezes a estrutura não estará disposta explicitamente como é no caso do Município de Araguaia ou no Expresso do governo de Goiás. Nesse caso, o exemplo é dado na página do Gov.br, em que a estrutura só é visualizada ao se clicar no ícone (representado por 3 faixas dispostas uma em cima da outra: ☰) que aparece no lado esquerdo superior da página. O cidadão deverá perceber uma estrutura com a informação disposta de forma lógica e intuitiva.

b. O conteúdo mais importante deve vir antes da dobra. A “dobra” é um termo que tem origem no jornalismo. É o ato de dobrar o jornal ao meio para facilitar a leitura. E nesse caso, o impresso traz as principais manchetes antes da marca da dobra. No caso de páginas web, a dobra é a primeira rolagem. Em todas as páginas a parte do conteúdo mais importante e da navegação devem estar acima da dobra.

c. Os elementos da identidade visual devem estar localizados sempre no mesmo lugar. Como, por exemplo, logotipos, atalhos e caixas de busca.

Figura 11 – Elementos de identidade visual



Fonte: páginas oficiais de serviços digitais do Poder Executivo, 2022.

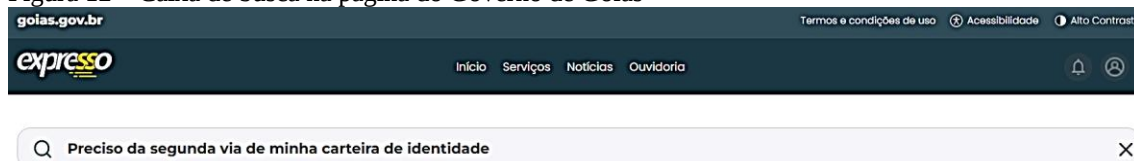
Veja que o padrão foi observado nas três páginas, e esse arranjo, de fato, ajuda no acesso e facilita aos que têm maior dificuldade.

d. A ferramenta de busca deve estar presente em todas as páginas. Preferencialmente no canto superior direito, de preferência de tamanho não menor que 27 caracteres, o que permite a visualização completa de cerca de 90% das buscas.

Como visto, todas as páginas oficiais em análise contam com o campo de busca. E que, de fato, tem uma função muito importante aos que têm pouca intimidade com a estrutura da página ou que não conhecem a estrutura organizacional do órgão que poderá corresponder à sua demanda.

Sobre o fato de a caixa de busca comportar pelo menos 27 caracteres, isso tem uma finalidade simples: dar visibilidade ao que se quer buscar.

Figura 12 – Caixa de busca na página do Governo de Goiás



Fonte: <https://www.go.gov.br/>, 2022.

Nesse caso, a caixa de busca comporta muito mais que 27 caracteres. No exemplo acima foi utilizado 54 caracteres.

e. As páginas, seções ou serviços mais utilizados devem estar visíveis, com fácil acesso na navegação e antes da linha de dobra. Em se tratando de páginas ou serviços que estão em níveis muito profundos, deve-se pensar em trazê-los para níveis mais superiores, ou criar atalhos para que o cidadão tenha seu acesso simplificado. Nas imagens que trazem as páginas Gov.br e Expresso, essa exigência de usabilidade é bem explorada.

f. Para facilitar o uso da página, deve-se dispor um tutorial ou campo ajuda. É de bom tom e ajuda a disposição de um mapa da página ou índice de palavras de A a Z. Somente o Gov.br dispõe de “Mapa do Site”, e nenhum deles apresenta oferta tutorial ou índice de palavras de A a Z.

g. O *download* de documentos em formatos especiais ou proprietários (exemplos: *Word* ou *PDF*) deve ser limitado ao mínimo. No caso de baixa de arquivos, os *links* devem ser acompanhados de descrições claras e precisas sobre o seu conteúdo, tamanho e formato.

h. Não use janelas *pop-up* ou abra *links* em nova janela.

i. Formulários amigáveis, sem necessidade de informações desnecessárias e que aceitem o preenchimento automático com dados salvos no dispositivo do usuário.

A esse item devem-se observar:

1. Os campos obrigatórios ou opcionais e eles devem ser indicados de sua obrigatoriedade ou não;
2. Avisos no fim do preenchimento de formulários, nos casos de erro ou não preenchimento de campo obrigatório e indicar a resolução de erros;
3. Progresso de preenchimento de formulários longos e término que, no final de cada parte, indicará a fração preenchida, como exemplo: 1 de 4; 2 de 4; e sucessivamente.

Resumindo, o cidadão araguapaense está muito bem servido de serviços digitais no que tange à disponibilidade da esfera federal e estadual. Ali há a disposição da maioria das demandas diárias de quem vive em Araguapaz/GO. A página municipal não é especializada em serviços públicos digitais e, por isso, não dispõe de muitas opções e nem as tem em outro endereço eletrônico.

O governo federal, em ação conjunta com o Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID), oferta a plataforma Rede Gov.br, via

<https://plataforma.rede.gov.br/>. Nesse ambiente oferece solução integrada, por intermédio da qual os gestores municipais podem diagnosticar seus principais desafios e construir planos de ação orientados a acelerar a transformação digital. Nessa plataforma poderão encontrar:

1. Realização de diagnóstico: por meio de acesso a ambiente digital no qual o gestor municipal pode visualizar e compreender de modo detalhado os principais desafios que a sua cidade enfrenta para avançar na estratégia de transformação digital.
2. Formulação de planos de ação baseados nas boas práticas já apresentadas: para tal terá acesso a ferramentas que auxiliarão na construção de planos de ação direcionados aos principais desafios diagnosticados e baseados em boas práticas, tais como: Design system; Modelo de qualidade dos serviços públicos; Modelo de custos de serviços públicos; Automação de serviços; Pesquisa com usuários; Portal da assinatura eletrônica; VLibras; e Acordos de cooperação. Todos por via eletrônica no <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/transformacao-digital/ferramentas>.
3. Elaboração de pré-projetos de financiamento: é a possibilidade de estruturação de pré-projetos de financiamento que poderão ser submetidos a bancos de fomento, incluindo a linha “Brasil Mais Digital” do Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID), para municípios elegíveis.
4. Adesão digital à Rede Gov.br e fórum de colaboração: acesso simplificado ao processo de adesão à rede GOV.BR mantida pela Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia (SGD/ME), além de fóruns de colaboração, intercâmbio e articulação entre gestores municipais.

Ao se cadastrar como parte da grande Rede Gov.br, a equipe poderá acessar a área restrita da plataforma, fazer um diagnóstico e, a partir daí, construir um plano municipal, considerando as oito dimensões da transformação digital preconizadas pela Rede Gov.br (2022), a saber:

Dimensão 1: Governança e estratégia para a transformação digital – Marco institucional e legal para a transformação digital no município.

Dimensão 2: Capacidades técnicas e capital humano – Talento digital e capacidades digitais dos servidores públicos.

Dimensão 3: Relação com o cidadão – Nível de oferta de serviços digitais, os esforços de simplificação e de avaliação/monitoramento da qualidade dos serviços.

Dimensão 4: Monitoramento e segurança dos dados – Maturidade em termos de segurança dos sistemas e privacidade dos cidadãos.

Dimensão 5: Infraestrutura e soluções digitais – Infraestrutura tecnológica/digital existente e modelos e políticas de gestão e manutenção.

Dimensão 6: Adoção de tecnologias – Nível de adoção de tecnologias (básicas até avançadas) para a transformação digital.

Dimensão 7: Sistemas transversais de Gestão – Nível de maturidade digital dos sistemas transversais de gestão do município.

Dimensão 8: Digitalização de secretarias finalísticas – Nível de digitalização nas secretarias finalísticas do município, tanto internamente como para a prestação de serviços aos cidadãos.

Assim, de forma prática, para implementar uma estratégia digital de transformação de serviços públicos em nível local, a Secretária de Gestão e Desburocratização (Brasil, 2020) indica que se percorram 10 passos: 1. Monte um time dedicado e invista na governança; 2. Institucionalize a estratégia; 3. Delimite o universo; 4. Tenha um plano de longo prazo (mas comece pelos serviços pequenos); 5. Construa uma estratégia unificada; 6. Pense no todo, mas busque entregas rápidas; 7. Abrace o mínimo viável (e escute os usuários, sempre); 8. Priorize a nuvem; 9. Esteja aberto a parcerias; 10. Comunique, o tempo todo.

As Adesões à Rede Nacional de Governo Digital é composta por todos os estados brasileiros, por 161 municípios e 18 capitais (gov.br/governodigital, 2022). Esse engajamento rendeu o 42º lugar nesse ramo, segundo a Agência Brasileira de Desenvolvimento Industrial (ABDI), divulgado em sua página eletrônica.

No *ranking* geral, ocupam os melhores lugares, segundo os parâmetros da OCDE:

Gráfico 07 – Ranking geral de serviços digitais



Fonte: itd.abdi.com.br, 2022.

O Índice de Transformação Digital do Brasil tem como principal objetivo comparar como as transações da economia brasileira estão ocorrendo no universo digital, em relação a um conjunto de países selecionados, como forma de acompanhar o desenvolvimento da migração das relações entre governo, mercado (empresas) e consumidores (cidadãos) para o universo digital (itd.abdi.com.br, 2022).

A transformação digital não se faz caminhando só. Portanto, neste capítulo pode-se perceber que o cidadão de Araguapaz/GO pode contar com uma rede de serviços e informações digitais que estão na página oficial local, passando pela carta de serviços digitais do estado de Goiás e findando com a grande plataforma Gov.br.

4.3 Análise dos dados da pesquisa de campo por Eixo Temático

A pesquisa foi aplicada entre os munícipes de Araguapaz/GO entre os dias 17/04/2023 e 06/05/2023 (20 dias). Foram visitados comércios, órgãos públicos do poder executivo e do legislativo e algumas residências. A pesquisa de campo segundo Gonçalves (2001, p. 67) é:

[...] o tipo de pesquisa que pretende buscar a informação diretamente com a população pesquisada. Ela exige do pesquisador um encontro mais direto. Nesse caso, o pesquisador precisa ir ao espaço onde o fenômeno ocorre, ou ocorreu e reunir um conjunto de informações a serem documentadas [...]. (GONÇALVES, 2001, p. 67)

E foi justamente isso que foi realizado, e, no total, 250 pessoas receberam a pesquisa impressa e uma breve explicação do porquê daquela pesquisa e o aviso de que teriam 05 (cinco) dias para responderem as perguntas.

Somente 139 (cento e trinta e nove) pessoas retornaram o questionário respondido, e a análise desse resultado virá nos tópicos seguintes e por eixo temático.

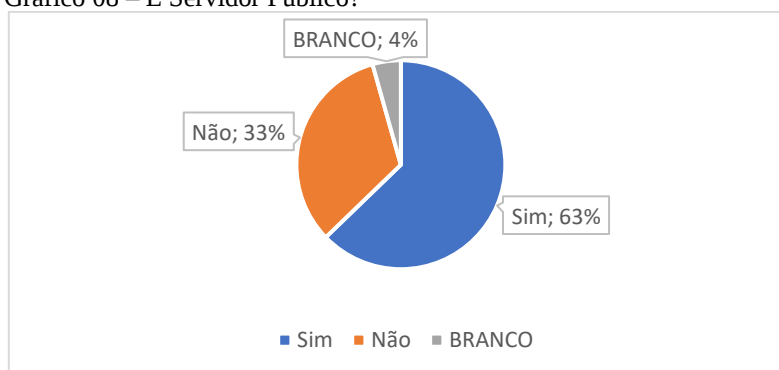
4.3.1 Perfil do usuário de serviços digitais – Eixo temático 01

O primeiro elemento da pesquisa é a identidade do pesquisado. Contudo, a ação de identificar-se, com nome e *e-mail*, poderia se tornar um empecilho. Por esse motivo, os campos destinados às referidas identificações seguiram opcionais, como atrativo. Contudo, outras informações, como idade, escolaridade e ocupação, foram mantidas.

A faixa etária entre 30 e 45 anos predominou entre os pesquisados, perfazendo 61 pessoas (44%). Em seguida, a faixa entre 46 e 60 anos, com 38 pesquisados (27%). A faixa entre 18 e 29 anos teve 29 respondentes (21%). A faixa entre 61 e 75 anos teve 11 pesquisados (8%), que foram auxiliados na leitura. Os menores de 18 anos foram dispensados de responder o questionário; e não foi pesquisado nenhum com mais de 75 anos.

O assunto tratado nesta dissertação é de interesse de qualquer pessoa natural ou jurídica, no entanto sempre será um servidor público a facilitar os meios para que o serviço público digital esteja disponível ao uso. Foi perguntado: *É Servidor Público?*

Gráfico 08 – É Servidor Público?

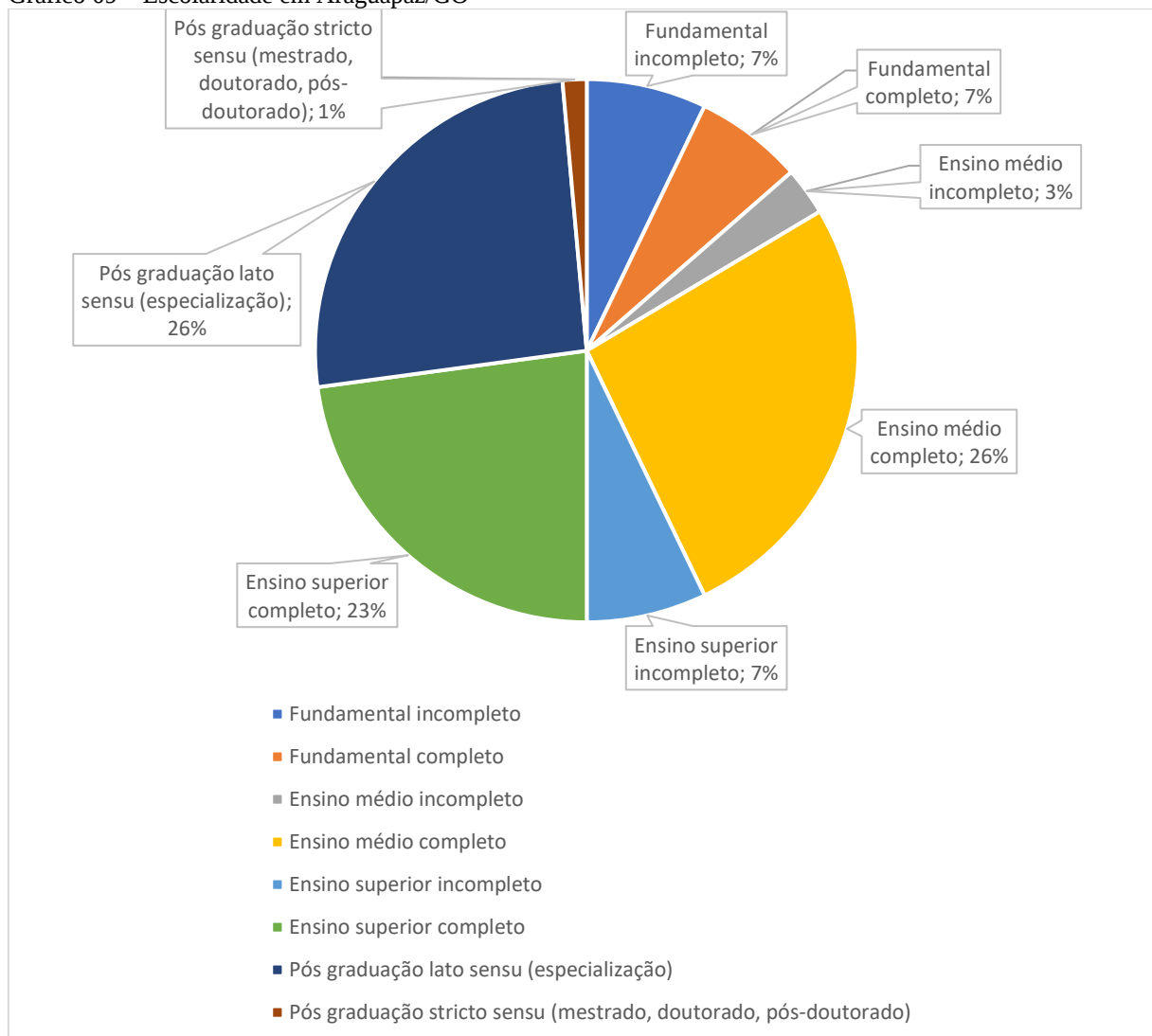


Fonte: Pesquisa de Campo: Araguapaz/GO, 2023.

Foram distribuídos 250 questionários, divididos em duas partes: 125 unidades para servidores e 125 unidades para o cidadão não servidor público. Dos respondentes, 86 eram servidores, 45 não servidores e 8 não marcaram nenhuma alternativa. Esse resultado não é bom, sobretudo perto daquele de não servidores.

Seguindo a análise do perfil do pesquisado, foi perguntado sobre o grau de escolaridade, que mostrou mais de 49% dos pesquisados com nível superior (68 pessoas e ainda mais 02 com pós graduação *stricto sensu*), obviamente que dentro dessa amostragem.

Gráfico 09 – Escolaridade em Araguaapaz/GO



Fonte: Pesquisa de Campo: Araguaapaz/GO, 2023.

Um panorama interessante neste gráfico é que somente 7% dos entrevistados, ou seja, 10 pessoas afirmaram ter o Ensino Fundamental incompleto, e os demais, 129 pessoas, afirmaram ter níveis mais avançados de escolaridade. Esse quadro é muito razoável, já que em 2019, o IBGE afirmou que 32,2% da população brasileira tem o Ensino Fundamental incompleto e somente 17,4% têm o Ensino superior completo. Muito provável que a amostra pesquisada não reflita proporcionalmente a população, já que o Censo (IBGE, 2010) apontou que 14,7% da população tinha o Ensino

Fundamental completo, 53,4% tinham escolaridade menor que o Ensino Fundamental completo e, somente, 216 pessoas tinham Ensino Superior completo (2,8%). Desde o Censo 2010, o panorama já teve uma melhora sensível, e que será comprovada no Censo 2023 a ser publicado. Tendo essas informações confirmadas, seria muito salutar que projetos de combate ao analfabetismo digital fossem incrementados em projetos já existentes, como na Educação de Jovens e Adultos (EJA).

Dentro do Eixo Temático 01 – Perfil do Usuário, foi separado um espaço para a dimensão do acesso ao Governo Eletrônico e a bens que viabilizam esse acesso, portanto, testou-se o analfabetismo digital, o uso de tecnologias como certificado digital/*token* e o uso de equipamentos.

Nesse campo, foi perguntado se conheciam o Gov.br: 79% responderam que “sim” (109 pessoas) e 19% disseram que “não” (26 pessoas). Número muito razoável, no entanto, somente 69% deles (91 pessoas) disseram acessar a plataforma e 29% (40 pessoas) não acessam.

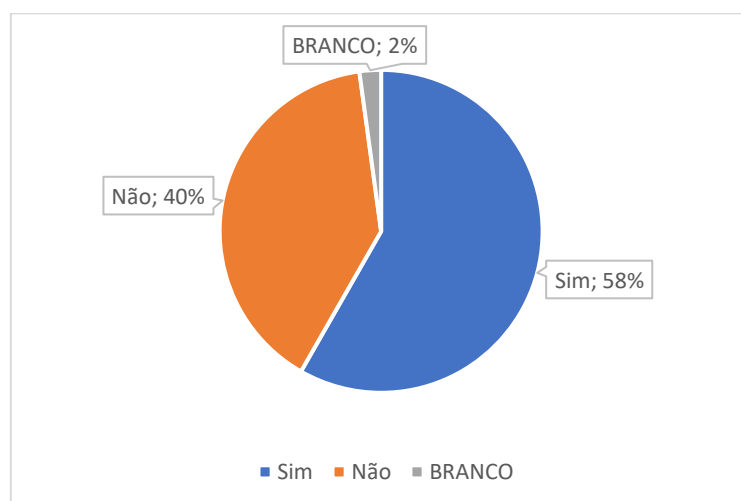
Do ponto de vista da inclusão digital, pelo menos no que diz respeito ao acesso à *internet*, os respondentes apresentam percentuais altos, já que 94,96% dos consultados têm acesso à *internet* em casa (132 pessoas), e destes, 118 também têm acesso à *internet* no trabalho.

Já o equipamento majoritário que conecta os internautas à rede é o celular, com 136 dos pesquisados num universo de 139 pessoas. Mas somente 65 pessoas afirmaram que usam o celular muito bem, incluindo recursos avançados (46% dos pesquisados) e 71 pessoas dizem usar só o básico (WhatsApp/Telegram, Facebook, Instagram e Youtube) o que daria 51% dos pesquisados.

A pesquisa tentou abarcar todos os assuntos relacionados ao acesso a serviços digitais, isso inclui tecnologias em *softwares*. Por isso, foi perguntado sobre o uso de Certificado Digital, pois este facilita acesso ao Gov.br e dá acessos seguros e mais amplos à rede de serviços digitais. Dos pesquisados, 53% não usam certificado digital (74 pessoas), 40% usam essa tecnologia de identidade digital (55 pessoas) e 7% deixam em branco (10 pessoas). Em relação aos *softwares* de computadores, 52% dos pesquisados dizem usar bem o *Office* e outros aplicativos avançados e 41% usam só o básico para filmes, músicas e redes sociais.

Sobre o uso de serviços públicos digitais, 81 pessoas disseram fazer uso, 55 pessoas não fazem uso e 03 pessoas não responderam.

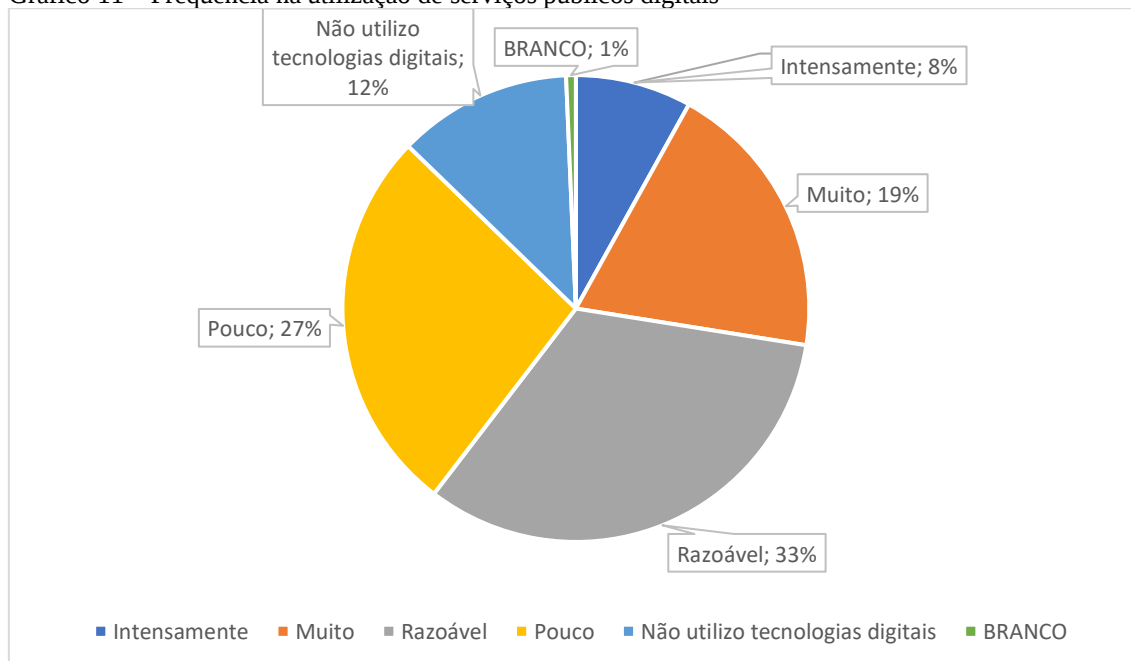
Gráfico 10 – Uso de serviços públicos digitais em Araguapaz/GO



Fonte: Pesquisa de Campo: Araguapaz/GO, 2023.

A frequência com a qual os entrevistados utilizam esses serviços públicos viabilizados por tecnologias digitais, como aplicativos móveis, sistemas eletrônicos de gestão de serviços públicos, entre outros, foi outra questão. E somente 12 pessoas afirmaram um uso intenso; 29 pessoas disseram usar muito; 49 pessoas disseram fazer uso razoável; 40 pessoas usam pouco; 18 pessoas não usam; e 01 deixou sem resposta. Os respondentes que fazem uso intenso de serviços públicos digitais têm escolaridade variada, deixando esse número mais ligado à função que desempenham, tendo profissionais liberais da saúde, engenharia e servidores públicos. Em percentual, a frequência do uso é representada assim:

Gráfico 11 – Frequência na utilização de serviços públicos digitais



Fonte: Pesquisa de Campo: Araguapaz/GO, 2023.

Dos tipos de serviços públicos digitais, os que são mais utilizados são:

- a- Emissão de guias de recolhimentos taxas e impostos: 39% usam pouco; 37% não utilizam tecnologias digitais para esse serviço; 10% fazem uso razoável; 7% votaram em branco; 5% usam muito o serviço de emissão de guias por vias eletrônicas; e 2% usam de forma intensa.
- b- Emissão de certidões: 1% usa os serviços digitais intensamente; 9% usam muito; 9% usam de forma razoável; 45% dos pesquisados usam pouco; 30% não utilizam tecnologias digitais; e 6% deixaram em branco.
- c- Requerimentos administrativos: 1% afirmou usar intensamente; 3% usam muito; 7% têm uso razoável; 40% usam pouco; 42% não utilizam tecnologias digitais; e 7% deixaram em branco.
- d- Denúncias/elogios: 1% tem uso intenso; 2% usam muito; 4% têm uso razoável; 33% usam pouco; 53% não utilizam tecnologias digitais; e 7% deixaram as alternativas em branco.
- e- Emissão de documentos: 4% usam intensamente; 11% usam muito; 15% têm uso razoável; 50% usam pouco; e 20% não utilizam tecnologias digitais.
- f- Agendamento de consultas médicas: 6% têm uso intenso desse serviço; 13% usam muito; 11% têm uso razoável; 44% usam pouco; 23% não utilizam tecnologias digitais; e 3% deixaram em branco.
- g- Inscrição em programas sociais: 1% usa intensamente; 2% usam muito; 4% têm uso razoável; 37% usam pouco; 52% não utilizam tecnologias digitais; e 4% deixaram em branco todas as alternativas.

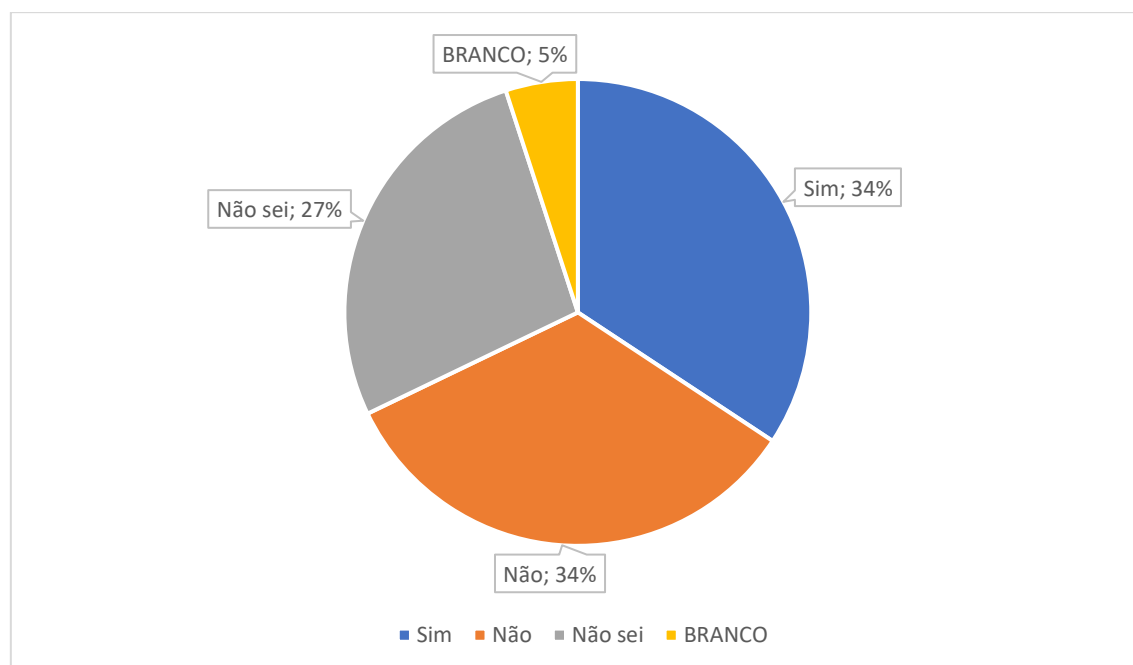
De forma geral, vê-se a importância da disponibilidade dos serviços públicos digitais. Foram escolhidos somente alguns assuntos de uso mais corriqueiro, e eles não deixaram de apresentar correspondência ao fluxo de serviço e interesse do cidadão-usuário.

Assim, percebe-se o potencial dos serviços públicos prestados por intermédio da tecnologia, no que o governo municipal de Araguapaz deverá investir ainda mais em campanhas educativas, informativos e de orientação social, para permitir o exercício da cidadania e a realização da eficiência dos serviços públicos – primados da concretização do direito fundamental à boa administração.

4.3.2 Estrutura municipal e disponibilidade de acesso digital aos serviços públicos e sua relação com a eficiência administrativa

Os serviços públicos digitais não ficam disponíveis sem que haja aplicação de um volume considerável de recursos públicos, servidores capacitados e estrutura capaz de abarcar essa nova mentalidade e forma de ser do serviço público. Esse assunto compõe o Eixo 02 da Pesquisa de Campo. Nessa seara foi perguntado se Araguapaz/GO conta com boa estrutura física para promover os serviços públicos digitais?

Gráfico 12 – Estrutura física para promover os serviços públicos digitais em Araguapaz/GO



Fonte: Pesquisa de Campo: Araguapaz/GO, 2023.

O gráfico demonstra o empate em duas situações antagônicas entre o “sim” e o “não”, com 47 optantes em cada resposta. Mas o fato é que não existe mesmo nenhuma estrutura física disponível de forma exclusiva para o fim pesquisado, no entanto, há o sítio eletrônico oficial do município com alguns serviços disponíveis: o Expresso, do governo estadual, que já está integrado ao Gov.br, e juntos proporcionam um excelente canal de prestação de serviços.

Para confirmar a ciência da existência desses canais, foi perguntado se ele (o pesquisado) conhece o sítio eletrônico do Município de Araguapaz. Setenta e nove pessoas (57%) disseram que conhecem o sítio eletrônico do município de Araguapaz/GO; Cinquenta e sete (41%) não conhecem; e três pessoas (2%) deixaram as alternativas em branco.

Fazer uso de serviços públicos digitais exige uma certa destreza com ambientes virtuais, e ter disponível um servidor público para esse fim é indispensável. Foi perguntado se o município tem algum servidor disponível para ajudar no acesso a serviços públicos digitais, e o resultado foi o seguinte: 19% disseram que sim (27 pessoas); 22% disseram que não (30 pessoas); 55% disseram não saber (77 pessoas); e 4% deixaram em branco (5 pessoas). De fato, não há nenhum servidor exclusivo, o que existe é a disponibilidade de servidores que acolhem pelo simples fato de servir bem ao cidadão, já que não são atribuições definidas em lei.

É muito importante que serviços com a vocação de facilitar o acesso e a disponibilidade sejam, de fato, serviços passíveis de uso. Por isso pesquisar, encontrar e resolver seus problemas fazendo uso de serviços públicos digitais é o mínimo que se espera. E, nesse sentido, pouco mais da metade dos pesquisados (55% ou 77 pessoas) disseram que são capazes de utilizá-los. Sessenta e sete por cento dos pesquisados (94 pessoas) não têm conhecimento de algum canal virtual do governo Municipal de Araguapaz/GO pelo qual seja possível tirar dúvidas, reclamar, elogiar ou denunciar. Em todo caso, há sim um ambiente no sítio municipal no qual são possíveis manifestações variadas.

4.3.3 Impactos do acesso digital aos serviços públicos na eficiência administrativa

Uma aplicação razoável do princípio da boa administração pública pode ser a fiel aplicação dos princípios basilares da administração pública, sem diminuir nenhum deles, porém, sobretudo, o da eficiência. Sendo assim, para ser eficiente dentro da administração pública, são necessários mecanismos aptos à implementação de tal direito, por vezes mediante a criação de novos mecanismos de participação e aprimoramento aos já existentes, bem como, pelo exaustivo trabalho de mudança de mentalidade dentro e fora da administração pública.

Nesse viés, saber como o acesso digital aos serviços públicos poderia contribuir para a eficiência administrativa seria muito salutar e essa foi a proposta do Eixo 03. A pesquisa retornou os seguintes resultados: a alternativa “Melhora enormemente a eficiência administrativa” retornou 80 votos; a alternativa “Facilitou a eficiência administrativa” retornou 47 votos. Juntas somaram 127 votos dos 139 pesquisados. Veja que, de fato, o sentido deste trabalho foi corroborado pela pesquisa. Na contramão, as alternativas “Não impactou na eficiência administrativa”, “Dificultou o alcance da

eficiência administrativa” e “Dificultou enormemente a eficiência administrativa” retornaram juntas 12 votos.

A próxima pergunta expõe resultados práticos em relação a essas melhorias. Foi perguntado: quais seriam as principais melhorias na prestação de serviços públicos alcançáveis por meio do acesso digital? A avaliação poderia ir de 1 a 5, considerando 1 para 20% em melhoria, 2 para 40% em melhoria; 3 para 60% em melhoria, 4 para 80% em melhoria e 5 para 100% em melhoria, para os seguintes itens:

a. Acessibilidade: 100% em melhoria trouxe 46% dos votos (61 pessoas), 80% em melhoria retornou 22% dos votos (29 pessoas); 60% em melhoria foi mencionado por 13% dos votos (17 pessoas); 40% em melhoria trouxe 15% dos votos (20 pessoas); e, por fim, 20% em melhoria retornou 4% dos votos (06 pessoas).

b. Agilidade: 100% em melhoria trouxe 44% dos votos (55 pessoas); 80% em melhoria retornou 27% dos votos (34 pessoas); 60% em melhoria foi mencionado por 16% dos votos (20 pessoas); 40% em melhoria trouxe 10% dos votos (13 pessoas); e, por fim, 20% em melhoria retornou 3% dos votos (04 pessoas).

c. Segurança: 100% em melhoria trouxe 34% dos votos (43 pessoas); 80% em melhoria retornou 26% dos votos (33 pessoas); 60% em melhoria foi mencionado por 21% dos votos (27 pessoas); 40% em melhoria trouxe 14% dos votos (18 pessoas); e, por fim, 20% em melhoria retornou 5% dos votos (06 pessoas).

d. Disponibilidade: 100% em melhoria trouxe 38% dos votos (49 pessoas); 80% em melhoria retornou 26% dos votos (34 pessoas); 60% em melhoria foi mencionado por 16% dos votos (21 pessoas); 40% em melhoria trouxe 15% dos votos (19 pessoas); e, por fim, 20% em melhoria retornou 5% dos votos (06 pessoas).

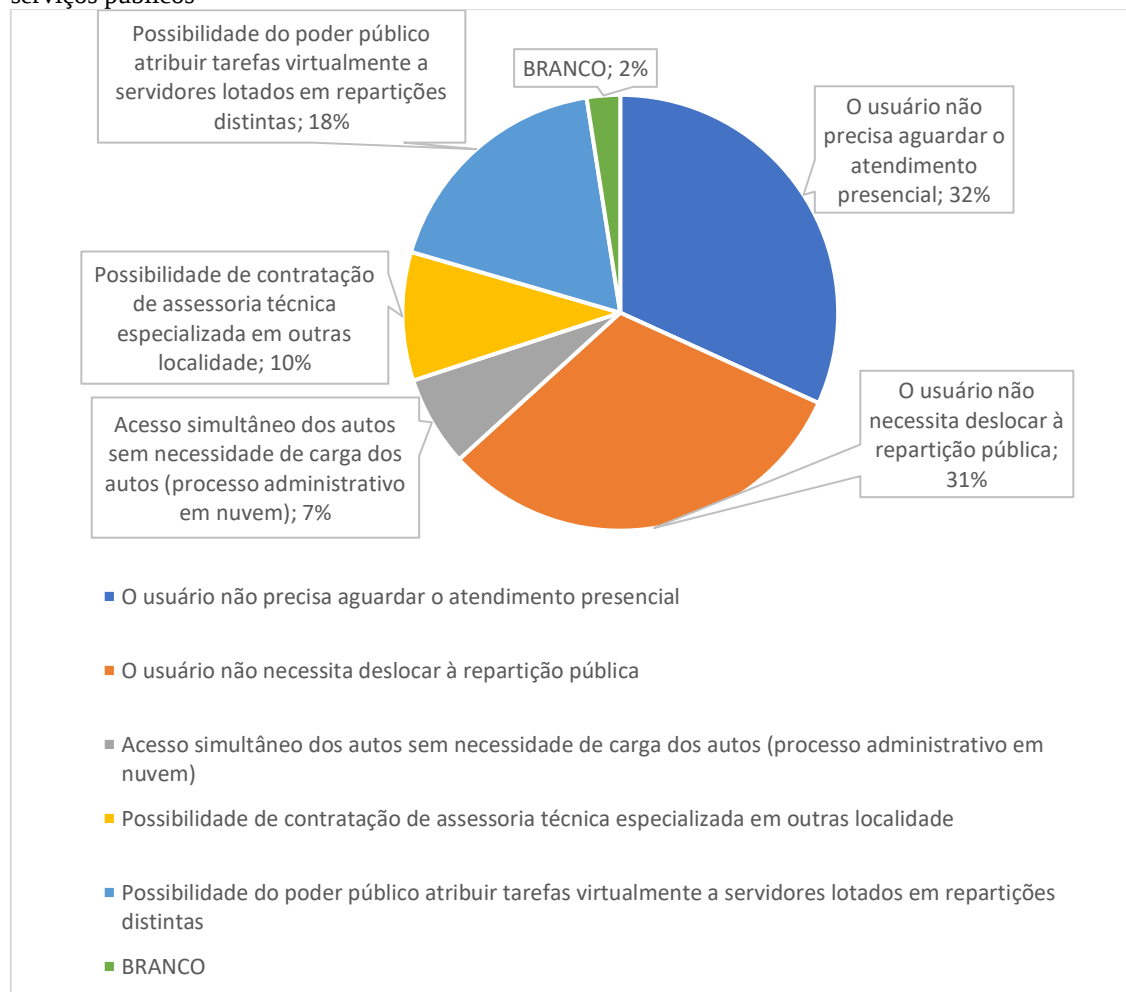
e. Inclusão digital: 100% em melhoria trouxe 44% dos votos (56 pessoas); 80% em melhoria retornou 27% dos votos (35 pessoas); 60% em melhoria foi mencionado por 16% dos votos (20 pessoas); 40% em melhoria trouxe 8% dos votos (11 pessoas); e, por fim, 20% em melhoria retornou 5% dos votos (06 pessoas).

As avaliações com aprovação entre 60% e 100% em melhorias foram majoritárias em elementos de extrema valia para esta pesquisa, por se tratarem de assuntos com relação direta ao tema pesquisado, mas também por se tratarem de assuntos essenciais na adesão à versão digital dos serviços públicos.

Outro assunto abordado dentro do Eixo 02 foi a economia e a espera. Foi perguntado como o acesso digital poderia otimizar o uso dos recursos públicos e reduzir

o tempo de espera dos cidadãos. Nesse item o pesquisado poderia marcar mais de uma resposta. O resultado é animador:

Gráfico 13 – Otimização de recursos públicos e redução no tempo de espera dos cidadãos na busca dos serviços públicos

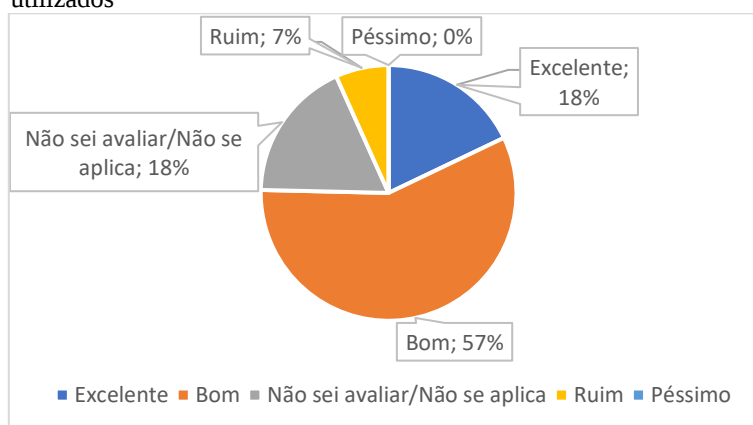


Fonte: Pesquisa de Campo: Araguapaz/GO, 2023.

Veja que os elementos de cunho positivo retornaram a maior quantidade de votos, com destaque para 32% dos pesquisados afirmando que os serviços públicos digitais dão a oportunidade de o usuário não precisar aguardar o atendimento presencial; e também com 31% de o usuário não precisar se deslocar a uma repartição pública.

Essas possibilidades já são uma grande expressão de efetividade, mas sua disponibilidade não basta em si, elas devem ter qualidade na prestação. Por isso foi perguntado qual a avaliação sobre a qualidade dos serviços públicos viabilizados por tecnologias digitais utilizados. Obteve-se o seguinte resultado:

Gráfico 14 – Qualidade dos serviços públicos viabilizados por tecnologias digitais utilizados



Fonte: Pesquisa de Campo: Araguapaz/GO, 2023.

A avaliação máxima – Excelente – alcançou 18% dos votantes (24 pessoas) e a avaliação mediana – Bom – alcançou 57% (77 pessoas). Somente 07 avaliadores consideraram os serviços “Ruins”. Isso aponta para ótimas perspectivas, já que as vertentes de serviço público digital ainda estão nas primeiras implementações e em curto prazo já terão maior maturidade e as acompanharão melhores disposições. Assim, a qualidade será ainda maior.

Outro elemento indispensável é a acessibilidade aos serviços públicos, já que o Estado precisa de políticas capazes de manter os princípios de continuidade, regularidade, igualdade de acesso, não discriminação, não exclusão e interesse coletivo dos serviços públicos, e desenvolver mecanismos que lhe permita modernizar sem perder o foco no cidadão, destinatário final de seu existir. Portanto, o acesso aos serviços públicos viabilizados por tecnologias digitais é inclusivo e acessível para todos os cidadãos em Araguapaz/GO? A maior parte dos pesquisados concordam que “sim, é inclusivo”, com percentual de 51% (71 pessoas), mas 19% dos pesquisados (27 pessoas) afirmaram que “Não é inclusivo”.

Resumindo o Eixo 03, saber se o acesso digital poderia melhorar a qualidade dos serviços prestados pelos órgãos públicos seria básico e o mínimo esperado. Sendo assim, dos pesquisados, 80% (109 pessoas) corroboraram com a ideia de que os serviços públicos digitais melhoram a prestação pública de serviços e somente 1% (02 pessoas) não entendem que o Governo Digital (GD) é uma boa implementação para os serviços públicos.

4.3.4 Desafios, oportunidades e soluções na adoção de tecnologias digitais no serviço público

O Eixo 04 inicia seus trabalhos buscando saber quais são os principais desafios enfrentados na adoção de tecnologias digitais no serviço público. A avaliação poderia ir de 1 a 5, considerando 1 para 20% em melhoria, 2 para 40% em melhoria; 3 para 60% em melhoria, 4 para 80% em melhoria e 5 para 100% em melhoria para os seguintes itens:

a- Acesso do usuário aos equipamentos e rede de *internet*: 100% em melhoria trouxe 21% dos votos (27 pessoas); 80% em melhoria retornou 29% dos votos (38 pessoas); 60% em melhoria foi mencionado por 29% dos votos (38 pessoas); 40% em melhoria trouxe 12% dos votos (16 pessoas); e, por fim, 20% em melhoria retornou 9% dos votos (11 pessoas).

b- Conhecimento do usuário a permitir a operabilidade da plataforma Gov.Br de forma adequada: 100% em melhoria trouxe 21% dos votos (27 pessoas); 80% em melhoria retornou 27% dos votos (36 pessoas); 60% em melhoria foi mencionado por 21% dos votos (27 pessoas); 40% em melhoria trouxe 24% dos votos (31 pessoas); e, por fim, 20% em melhoria retornou 7% dos votos (09 pessoas).

c- Ausência de interesse do poder público em inserir o maior número de serviços na forma digital: 100% em melhoria trouxe 17% dos votos (22 pessoas); 80% em melhoria retornou 19% dos votos (24 pessoas); 60% em melhoria foi mencionado por 25% dos votos (33 pessoas); 40% em melhoria trouxe 27% dos votos (35 pessoas); e, por fim, 20% em melhoria retornou 12% dos votos (15 pessoas).

d- Falta de treinamento dos servidores para difundir e auxiliar o usuário: 100% em melhoria trouxe 20% dos votos (25 pessoas); 80% em melhoria retornou 21% dos votos (27 pessoas); 60% em melhoria foi mencionado por 16% dos votos (21 pessoas); 40% em melhoria trouxe 17% dos votos (22 pessoas); e, por fim, 20% em melhoria retornou 26% dos votos (33 pessoas).

e- Ausência de uma política pública de inclusão digital para população de Araguaçaz: 100% em melhoria trouxe 19% dos votos (24 pessoas); 80% em melhoria retornou 20% dos votos (25 pessoas); 60% em melhoria foi mencionado por 19% dos votos (24 pessoas); 40% em melhoria trouxe 22% dos votos (27 pessoas); e, por fim, 20% em melhoria retornou 20% dos votos (24 pessoas).

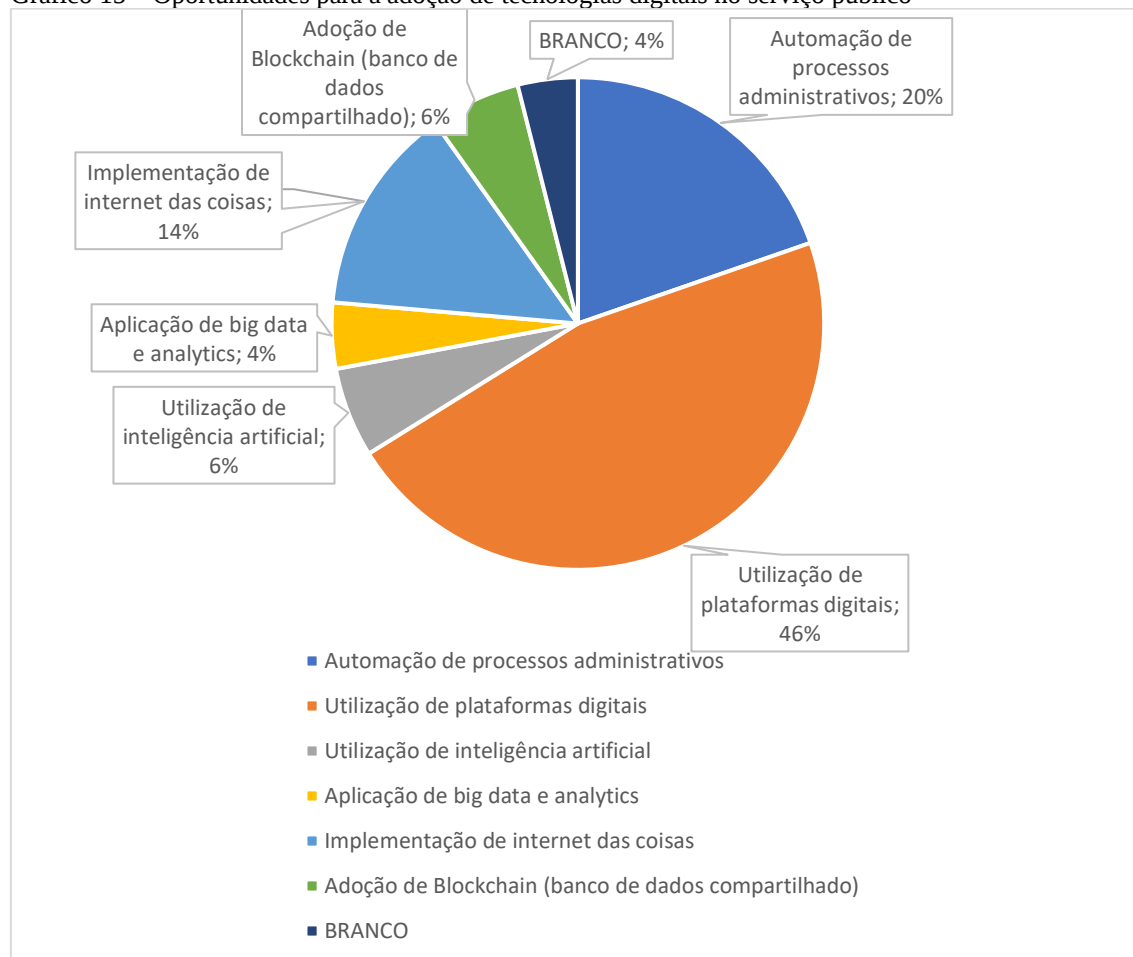
Os dois primeiros desafios dizem respeito ao usuário-cidadão e apresentaram excelente avaliação. Já os três últimos são desafios inerentes à administração pública e

traz números preocupantes, já que em média um terço dos pesquisados atribuíram avaliação com média baixa às análises.

Outro elemento importante é a falta de infraestrutura em telecomunicações que poderia afetar a adoção de tecnologias digitais no serviço público. Por mais que esse quesito não seja uma preocupação local, já que há várias empresas prestadoras de serviços nessa área e, em outra ocasião, ficou demonstrado alto índice de acesso à *internet* em Araguapaz/GO, os pesquisados apontaram, em 84% dos votos (98 pessoas), que falta de infraestrutura em telecomunicações impacta diretamente na relação entre usuário-cidadão e serviços públicos digitais.

Quando se fala em Governo Digital (GD), logo se pensa em serviços públicos pela *internet*. E isso é verdade! É um carro chefe. Mas há muitas outras aplicações que ou subsidiam o “carro chefe” ou dão efetividade em outros elementos da administração pública. Por isso foi objeto de pesquisa quais poderiam ser as oportunidades para a adoção de tecnologias digitais no serviço público. O resultado foi o seguinte:

Gráfico 15 – Oportunidades para a adoção de tecnologias digitais no serviço público



Fonte: Pesquisa de Campo: Araguapaz/GO, 2023.

O resultado da pesquisa não saiu do esperado, já que 46% optaram pela alternativa “Utilização de plataformas digitais”.

Como qualquer outra inovação, o Governo Digital (GD) também tem seus desafios, no entanto há mecanismos que podem promover e diluir dificuldades, que em boa parte só precisam da promoção do primeiro contato para que haja a quebra da resistência e do preconceito. Desta forma, quais são as soluções para superar os desafios na adoção de tecnologias digitais no serviço público? A avaliação poderia ir de 1 a 5, considerando 1 para 20% em melhoria, 2 para 40% em melhoria; 3 para 60% em melhoria, 4 para 80% em melhoria e 5 para 100% em melhoria para os seguintes itens:

Tabela 02 – Soluções para superar os desafios na adoção de tecnologias digitais no serviço público

	20% em melhoria	40% em melhoria	60% em melhoria	80% em melhoria	100% em melhoria
Definir uma política pública clara com estratégias eficientes	3% dos pesquisados	4% dos pesquisados	10% dos pesquisados	61% dos pesquisados	22% dos pesquisados
Engajar os servidores públicos	5% dos pesquisados	7% dos pesquisados	13% dos pesquisados	41% dos pesquisados	34% dos pesquisados
Estabelecer parcerias com outras órbitas de governo e com a iniciativa privada	6% dos pesquisados	10% dos pesquisados	13% dos pesquisados	40% dos pesquisados	31% dos pesquisados
Promover a colaboração e integração das atividades digitais	5% dos pesquisados	7% dos pesquisados	25% dos pesquisados	36% dos pesquisados	27% dos pesquisados
Garantir a segurança da informação	6% dos pesquisados	7% dos pesquisados	12% dos pesquisados	27% dos pesquisados	48% dos pesquisados
Monitorar e avaliar de forma sistemática a implementação da política pública e promover aperfeiçoamentos	5% dos pesquisados	6% dos pesquisados	17% dos pesquisados	33% dos pesquisados	39% dos pesquisados

Fonte: Pesquisa de Campo: Araguaia/GO, 2023.

Na tabela acima foram apresentadas seis ações que poderiam promover a diluição de dificuldades na evolução e disponibilidade de serviços públicos digitais. Todos eles apresentaram altos índices de indicação como fontes de soluções.

O Governo Digital (GD) tem uma vertente inovadora: fazer do cidadão não só um receptor de serviços, mas torná-lo parte do processo de inovação e de novos serviços, bem como ator direto da aplicação das políticas públicas.

Assim, seria muito importante saber de que formas as políticas de inclusão digital poderiam promover um serviço público mais inclusivo e acessível aos cidadãos. A avaliação poderia ir de 1 a 5, considerando 1 para 20% em melhoria, 2 para 40% em melhoria; 3 para 60% em melhoria, 4 para 80% em melhoria e 5 para 100% em melhoria para os seguintes itens:

Tabela 03 – Políticas de inclusão digital

	20% em melhoria	40% em melhoria	60% em melhoria	80% em melhoria	100% em melhoria
Oferecer cursos e treinamentos gratuitos	3% dos pesquisados	4% dos pesquisados	10% dos pesquisados	26% dos pesquisados	57% dos pesquisados
Disponibilizar equipamentos e conexão à internet sem custo	5% dos pesquisados	7% dos pesquisados	10% dos pesquisados	25% dos pesquisados	53% dos pesquisados
Desenvolver funcionalidade e tecnologia acessível	3% dos pesquisados	9% dos pesquisados	7% dos pesquisados	30% dos pesquisados	51% dos pesquisados
Fornecer suporte técnico ao usuário	5% dos pesquisados	8% dos pesquisados	9% dos pesquisados	23% dos pesquisados	55% dos pesquisados
Promover a conscientização sobre segurança online	3% dos pesquisados	5% dos pesquisados	14% dos pesquisados	22% dos pesquisados	56% dos pesquisados

Fonte: Pesquisa de Campo: Araguaia/GO, 2023.

Veja que os elementos apontados como possíveis promotores de inclusão receberam maiores apontamentos nos percentuais mais altos, sinalizando que essas medidas podem melhorar a efetiva contribuição dos serviços públicos digitais.

Como já mencionado, uma administração pública “reinventada” pela tecnologia é imprescindível, e sua presença na sociedade moderna é uma urgência. O poder público

deve adotar medidas para melhorar a disponibilidade e qualidade dos serviços públicos viabilizados por tecnologias digitais, como: investir em infraestrutura; capacitar os servidores públicos; incentivar a participação do setor privado (já que este tem um *know-how* muito mais maduro neste assunto); desenvolver soluções digitais acessíveis; garantir a segurança dos dados; e estimular o *feedback* (retorno avaliativo) dos cidadãos.

CONCLUSÃO

A revolução digital impacta a Administração Pública e transforma gradualmente as atividades prestadas pelo Estado. Ela vem acompanhada de desafios e de necessidades que surgem à medida que as tecnologias se aprimoram. A plataforma gov.br e a promoção da eficiência do serviço público: os desafios e as oportunidades para o acesso e a promoção da inclusão digital e o desenvolvido no município Araguapaz/GO viabilizados pela tecnologia digital, tema pesquisado nesta dissertação, teve a exaustiva tarefa de buscar informações e dados que pudessem corroborar com a ideia de que serviços públicos digitais são disponibilidades essenciais na administração pública atual.

A transformação digital no âmbito da administração pública mostra que o governo eletrônico é a primeira modificação promovida pelo uso e impacto da Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) pelos governos, como facilitadora nos trâmites administrativos internos e na prestação de serviço.

Com o passar dos anos, novas tecnologias e novos aparatos legais foram dando maior robustez ao assunto Governo Digital (GD), promovendo uma reestruturação na administração pública.

Uma das maiores transformações foi a possibilidade de se ter um governo aberto como modo ordinário de ser setor público. Ou seja, as iniciais de eficiência, transparência, controle e participação se tornaram elementos basilares da administração pública e da forma como esta se relacionaria com o usuário-cidadão. Isso exigiu uma mudança de valores e estruturas, enfatizando foco no cidadão e não no governo. Conceberia, então, uma administração pública com atuação mais horizontal, consensual, eficiente e eficaz. Isso se tornou uma exigência mundial por intermédio do impacto da globalização como um todo, logo as novas tecnologias e o seu uso se mostram como mais um elemento dentro dessa nova forma de relacionamento social. O cidadão deixa de ser um consumidor passivo e passa a ter participação ativa dentro do processo da boa administração pública.

Os novos direitos constitucionais aliados à evolução digital impactaram nessa revolução digital dentro da administração pública e também da perspectiva de modificar a relação do Estado com a sociedade, da busca pela criação de valor público agregado firmando instituições modernas e eficazes. Desta forma, o governo digital aparece

amadurecido ao acolher as novas tecnologias da informação no âmbito da administração pública.

Então, pode-se deduzir que efetividade na Administração Pública não se faz sem o auxílio de serviços públicos digitais mediados por novas tecnologias. Esta pesquisa surgiu de uma problematização inicial que levantava questões que orbitavam os motivos pelos quais o acesso digital ao serviço público seria tão necessário para eficiência administrativa na atualidade e qual seria a relação entre acesso e eficiência no serviço público viabilizado por tecnologias digitais e por sua disponibilidade ao cidadão.

Para tentar dirimir esse problema, os estudos foram dirigidos com o objetivo geral de analisar a estrutura e funcionalidade da Plataforma Gov.Br, pela qual é ofertado acesso conglomerado ao usuário de serviços públicos digitais, mediante um ambiente de autenticação digital único e integrado a todos os serviços ofertados virtualmente ao usuário pela União, especificamente com foco para os serviços prestados pelo município goiano de Araguapaz aos seus munícipes. E com os objetivos específicos: 1. analisar e compreender as transformações do Estado e do governo eletrônico; 2. investigar as plataformas governamentais e sua usabilidade; 3. analisar a plataforma gov.br e identificar como o acesso a mecanismos públicos digitais podem influir na aproximação do cidadão ao governo, além de analisar se os serviços digitais oferecidos pelo município goiano de Araguapaz propiciam o incremento desenvolvimento social; e, 4. aferir a percepção do público e de servidores de Araguapaz a respeito da eficiência administrativa mediada por soluções digitais.

Após pesquisar, conclui-se que a utilização da tecnologia como instrumento de atuação do poder público torna-o acessível e, indispensavelmente, eficiente e democrático. Bresser-Pereira (1998, p. 24) afirma que quando “os recursos econômicos e políticos são escassos, é possível superar parcialmente essa limitação com seu uso eficiente pelo Estado”. E realmente é o caso ao se tratar do serviço público digital. É aqui, ao demandar a satisfação do interesse público por meio de ações eficientes, que se exige a “transparência das atividades, amplo acesso da população interessada aos serviços prestados (...), desburocratização e flexibilização do aparelho estatal, no sentido de buscar o maior desempenho a custo reduzido” (BATISTA, 2004, p. 31-32).

As informações aferidas na Pesquisa de Campo corroboraram as afirmativas da pesquisa bibliográfica e documental sobre o assunto proposto e ficou claro que o recorte espacial carecia mesmo de dados mais profundos que pudessem descrever melhor a

realidade e a aplicação do objeto em pesquisa em Araguapaz/GO, seguindo-se abaixo as principais reflexões por eixo estruturante de análise:

- a) condições socioeconômicas, de fato, influenciam no engajamento, adesão e acesso às propostas de um Governo Digital (GD);
- b) estruturas físicas, servidores capazes e políticas públicas bem direcionadas e disponibilizadas facilitam a implementação de um Governo Digital (GD);
- c) os serviços públicos digitais transformam a realidade do serviço público, tornando-o mais acessível, menos burocrático e mais eficiente.

O objetivo de uma política de aproximação é fortalecer a cidadania, viabilizando a participação dos indivíduos na formulação, implementação, monitoramento e avaliação das políticas públicas, reduzindo intermediários e facilitando o diálogo direto entre governo e cidadão. Por intermédio de tantos meios, busca-se maximizar a transparência no processo de tomada de decisões no âmbito do governo federal, a disseminação do conhecimento e uma relação que favorece o mútuo desenvolvimento. Assim, dentre tantas outras sugestões e orientações que poderiam ser direcionadas à municipalidade, têm-se as seguintes, que foram formuladas a partir do estudo empírico:

- a) campanha publicitária de caráter educativo, informativo e de orientação social para divulgar os serviços digitais;
- b) existência de pontos de acesso públicos de computadores ligados à *internet*, com servidores treinados para orientar nas postulações digitais;
- c) estímulo à participação em cursos de aperfeiçoamento, por servidores e não servidores, nas escolas de governo;
- d) realização de parcerias com entidades representativas (CDL, sindicatos etc.), para ter à disposição colaboradores treinados para auxiliar os associados a realizar os serviços digitais;
- e) exigência para que os órgãos públicos possam implantar formatos digitais a alguns serviços públicos, numa perspectiva processual e progressiva de Governo Digital (GD).

Diante desse cenário, vê-se a administração pública envolta de exigências que já podem ser classificadas como básicas, já que ser digital nestes tempos já nem é mais modernidade, é o mínimo. E ser eficiente e transparente já nem é obrigação em lei, é o caminho mínimo **a ser trilhado pela axiológica boa administração pública.**

REFERÊNCIAS

ABRUCIO, Fernando Luiz. O impacto do modelo gerencial na administração pública: um breve estudo sobre a experiência internacional recente. **Cadernos ENAP**, n. 10. Escola Nacional de Administração (ENAP), 1997. Disponível em: <https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/556/1/O%20impacto%20do%20modelo%20gerencial%20na%20Administra%c3%a7%c3%a3o%20P%c3%bablica.pdf>. Acesso em: 07 dez. 2022.

AKATU. **Abra a sua mente para o consumo consciente**. 29.09.2022. Disponível em: <https://akatu.org.br/abra-a-sua-mente-para-o-consumo-consciente/>. Acesso em: 29 nov. 2022.

ALBERGARIA, Bruno. **O estado sustentável democrático de direito pela ótica topológica**. Belo Horizonte: Fórum, 2018.

AUDININO, Marcelo. Home office: 9 em cada 10 brasileiros querem seguir com esse modelo de trabalho. **Mercado e Consumo**. 2022. Disponível em: <https://mercadoeconsumo.com.br/07/04/2022/noticias/home-office-9-em-cada-10-brasileiros-querem-seguir-com-esse-modelo-de-trabalho/?cn-reloaded=1>. Acesso em: 31 maio 2023.

BANCO MUNDIAL. **World development indicators**. c2023. Disponível em: <https://datatopics.worldbank.org/world-development-indicators/>. Acesso em: 25 maio 2023.

BARBIERI, José Carlos. **Desenvolvimento sustentável: das origens à agenda 2030**. Petropolis: Editora Vozes, 2020.

BATISTA, Gustavo Barbosa de Mesquita. O público não estatal. In: LYRA, Rubens Pinto (org.). **Autônomos x obedientes: a ouvidoria pública em debate**. João Pessoa: Universitária da UFPB, 2004.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm Acesso em: 21 abr. 2022.

_____. **Decreto n. 10.332, de 28 de abril de 2020**. Institui a Estratégia de Governo Digital para o período de 2020 a 2022, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/decreto/d10332.htm. Acesso em: 25 maio 2023.

_____. **Decreto n. 5.378, de 23 de fevereiro de 2005**. Institui o Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização – GESPÚBLICA e o Comitê Gestor do Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização, e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2005/decreto/d5378.htm. Acesso em: 19 jun. 2022.

_____. **Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012.** Regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do caput do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/decreto/d7724.htm. Acesso em: 29 maio 2023.

_____. **Decreto n. 8.936, de 19 de dezembro de 2016.** Institui a Plataforma de Cidadania Digital e dispõe sobre a oferta dos serviços públicos digitais, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. Disponível em: <https://legislacao.presidencia.gov.br/atos/?tipo=DEC&numero=8936&ano=2016&ato=842IzZ61EeZpWTcda>. Acesso em: 25 maio 2023.

_____. **Decreto n. 83.740, de 18 de julho de 1979.** Institui o Programa Nacional de Desburocratização e dá outras providências. Revogado pelo Decreto nº 5.378, de 2004. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d83740.htm. Acesso em: 19 jun. 2022.

_____. **Decreto n. 9.094, de 17 de julho de 2017.** Dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/decreto/d9094.htm. Acesso em: 19 jun. 2022.

_____. **Decreto n. 9.756, de 11 de abril de 2019.** Institui o portal único “gov.br” e dispõe sobre as regras de unificação dos canais digitais do Governo federal. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2019/decreto/d9756.htm. Acesso em: 25 maio 2023.

_____. **Decreto nº 10.996, de 14 de março de 2022.** Altera o Decreto nº 10.332, de 28 de abril de 2020, que institui a Estratégia de Governo Digital para o período de 2020 a 2022, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2022/decreto/D10996.htm. Acesso em: 29 maio 2023.

_____. **Decreto-Lei nº 200, de 25 de fevereiro de 1967.** Dispõe sobre a organização da Administração Federal, estabelece diretrizes para a Reforma Administrativa e dá outras providências. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/del0200.htm. Acesso em: 29 maio 2023

_____. **Emenda Constitucional n. 19, de 4 de junho de 1998.** Modifica o regime e dispõe sobre princípios e normas da Administração Pública, servidores e agentes políticos, controle de despesas e finanças públicas e custeio de atividades a cargo do Distrito Federal, e dá outras providências. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/Emendas/Emc/emc19.htm. Acesso em: 25 maio 2023.

_____. **Lei Complementar n. 101, de 4 de Maio de 2000.** Lei de Responsabilidade Fiscal. Estabelece normas de finanças públicas voltadas para a responsabilidade na gestão fiscal e dá outras providências. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/lcp101.htm. Acesso em: 09 dez. 2022.

_____. **Lei n. 9.790, de 23 de março de 1999.** Dispõe sobre a qualificação de pessoas jurídicas de direito privado, sem fins lucrativos, como Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público, institui e disciplina o Termo de Parceria, e dá outras providências. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9790.htm. Acesso em: 21 abr. 2022.

_____. **Lei n. 10.520, de 17 de julho de 2002.** Institui, no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, nos termos do art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências.. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10520.htm. Acesso em: 21 abr. 2022.

_____. **Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011.** Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei n. 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei n. 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei n. 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm. Acesso em: 21 abr. 2022.

_____. **Lei n. 13.709, de 14 de agosto de 2018.** Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm. Acesso em: 23 maio 2023.

_____. **Lei n. 14.129, de 29 de março de 2021.** Dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública e altera a Lei n. 7.116, de 29 de agosto de 1983, a Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), a Lei n. 12.682, de 9 de julho de 2012, e a Lei n. 13.460, de 26 de junho de 2017. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/l14129.htm#:~:text=1%C2%BA%20Esta%20Lei%20disp%C3%B5e%20sobre,e%20da%20participa%C3%A7%C3%A3o%20do%20cidad%C3%A3o. Acesso em: 19 jun. 2022.

_____. **Lei n. 12.965, de 23 de abril de 2014.** Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/l12965.htm. Acesso em: 08 dez. 2022.

_____. **Lei n. 6.938, de 31 de agosto de 1981.** Dispõe sobre a Política Nacional do Meio Ambiente, seus fins e mecanismos de formulação e aplicação, e dá outras providências. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l6938.htm. Acesso em: 29 set. 2022.

_____. **Lei n. 14.534, de 11 de janeiro de 2023.** Altera as Leis n.ºs 7.116, de 29 de agosto de 1983, 9.454, de 7 de abril de 1997, 13.444, de 11 de maio de 2017, e 13.460, de 26 de junho de 2017, para adotar número único para os documentos que especifica e para estabelecer o Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) como número suficiente para identificação do cidadão nos bancos de dados de serviços públicos. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2023-2026/2023/lei/114534.htm. Acesso em: 25 maio 2023.

BRESSER-PEREIRA, Luís Carlos. A reforma gerencial do Estado de 1995. **Revista de Administração Pública**, 34(4), 2000, p. 7-26. Disponível em: <https://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rap/article/view/6289/4880>. Acesso em: 31 maio 2023.

_____. Da administração pública burocrática à gerencial. **Revista do Serviço Público**, v. 120, n. 1, 1996.

_____. Do Estado patrimonial ao gerencial. In: Pinheiro, Wilhelm e Sachs (orgs.), **Brasil: Um Século de Transformações**. S.Paulo: Cia. das Letras, 2001: 222-259. Disponível em: <http://www.bresserpereira.org.br/papers/2000/00-73EstadoPatrimonial-Gerencial.pdf>. Acesso em: 18 abr. 2022.

_____. **Reforma do Estado para a cidadania: A Reforma Gerencial Brasileira na Perspectiva Internacional**. Brasília: ENAP; São Paulo: Editora 34, 1998.

CARÍCIO, Marcelo Rique; GUIMARÃES, Patrícia Borba Vilar; MEDEIROS JÚNIOR, Josué Vitor de; FEITOR, Carlos David Cerqueira (orgs.). Governo digital: acesso e difusão de informações públicas. **Série inovação no setor público** – v. 6. Natal: Motres, 2020.

CARLOS, José Antônio. **Gestão do conhecimento e inovação**. 2014. Disponível em: http://www.tjmt.jus.br/intranet.arq/cms/grupopaginas/100/820/E-Book_Gest%C3%A3o_do_Conhecimento_e_Inova%C3%A7%C3%A3o_d%C3%A1_pra_fazer.pdf#page=34. Acesso em: 22 maio 2022.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos humanos na empresa: pessoas, organizações e sistemas**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1994, p. 67-76.

CNM. **Mandala das ODS**. [s.d.]. Disponível em: <https://www.cnm.org.br/exclusivo/logar/login>. Acesso em: 30 dez. 2022.

CONFORTO, Débora; SANTAROSA, Lucila Maria Costi. Acessibilidade à web: Internet para todos. **Informática na educação: teoria & prática**. Porto Alegre. V. 5, n. 2 (nov. 2002), p. 87-102.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO. **Portal da transparência da CGU**. Versão 3.13.5, 2023. Disponível em: <https://www.portaldatransparencia.gov.br/>. Acesso em: 25 maio 2023.

_____. **Painel da LAI**. [s.d.]. Disponível em: <http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm>. Acesso em: 07 jun. 2022.

_____. **Sobre o portal da transparência.** Versão 3.13.5 – 2023. Disponível em: <https://portal.datatransparencia.gov.br/sobre/o-que-e-e-como-funciona>. Acesso em: 25 maio 2023.

CUNHA, Maria Alexandra Viegas Cortez da; MIRANDA, Paulo Roberto de Mello. O uso de TIC pelos governos: uma proposta de agenda de pesquisa a partir da produção acadêmica e da prática nacional. **Organizações & Sociedade**, Salvador, v. 20, n. 66, jul.-set. 2013, p. 543-566. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1984-92302013000300010. Acesso em: 25 abr. 2022.

DAMIAN, Ieda Pelógia Martins; MERLO, Edgard Monforte. Uma análise dos sites de governos eletrônicos no Brasil sob a ótica dos usuários dos serviços e sua satisfação. **Revista de Administração Pública**, v. 47, 2013, p. 877-900.

DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. **Direito administrativo**. 27. ed. São Paulo: Atlas, 2014.

DINIZ, Eduardo Henrique. Governabilidade, democracia e reforma do Estado: os desafios da construção de uma nova ordem no Brasil dos anos 90. In: DINIZ, E.; AZEVEDO, S. de (orgs.), **Reforma do Estado e Democracia no Brasil**. Brasília: Editora Universidade de Brasília, 1997.

EGV. **Indicadores**. [s.d.]. Disponível em: <https://emnumeros.escolavirtual.gov.br/indicadores/>. Acesso em: 25 maio 2022.

ENAP. **Catálogo de cursos**. [s.d.]. Disponível em: <https://www.escolavirtual.gov.br>. Acesso em: 28 dez. 2022.

ESPANHA. **Constituição Espanhola de 1978**. Disponível em: <https://www.tribunalconstitucional.es/es/tribunal/normativa/Normativa/CEportugu%C3%A9s.pdf>. Acesso em: 14 abr. 2023.

ESTADO DE GOIÁS. **Lei 18.025, de 22 de maio de 2013**. Dispõe sobre o acesso a informações e a aplicação da Lei federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, no âmbito do Estado de Goiás, institui o serviço de informação ao cidadão e dá outras providências. Disponível em: <https://legisla.casacivil.go.gov.br/api/v2/pesquisa/legislacoes/90142/pdf>. Acesso em: 29 maio 2023.

FELDMAN, Sarah. Where do freedom of information laws exist? **Stadista**, 2019. Disponível em: <https://www.statista.com/chart/17879/global-freedom-of-information-laws/>. Acesso em: 26 dez. 2022.

FREITAS, Juarez. **Direito fundamental à boa administração pública**. 3. ed. São Paulo: Malheiros, 2014.

FURTADO, Celso. **Desenvolvimento e subdesenvolvimento**. 2. ed. Rio de Janeiro: Companhia das Letras, 2011.

GADELHA, Raíssa Maciel. Administração pública eficiente e desburocratizada vai consumir menos água e papel e reduzir lixo. **Migalhas**, 10 de maio de 2021. Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/depeso/345153/o-governo-digital-e-o-desenvolvimento-sustentavel>. Acesso em: 29 dez. 2022.

GAZOLLA, Marcio. Consumo Alimentar. **Dicionário de desenvolvimento regional e temas correlatos**. Editora Faculdades Integradas de Taquara (FACCAT/RS), 1. ed., 2017.

GOEDE, Matthew. A sociedade sábia: além da economia do conhecimento. **Foresight**, v. 13, n. 1, 2011, p. 36-45.

GONÇALVES, E.P. **Iniciação à pesquisa científica**. Campinas, SP: Editora Alínea, 2001.

GOVERNO FEDERAL. **Plataforma de serviços públicos digitais do governo federal**. Disponível em: <https://www.gov.br/pt-br>. Acesso em: 09 dez. de 2022.

GOVERNO ultrapassa 150 serviços transformados em digitais no período de pandemia. **Ministério da Economia**, 2020. Disponível em: <https://www.gov.br/economia/pt-br/assuntos/noticias/2020/junho/governo-ultrapassa-150-servicos-transformados-em-digitais-no-periodo-de-pandemia>. Acesso em: 25 maio 2023.

GUIMARÃES, Patrícia Borba Vilar; XAVIER, Yanko Marcius de Alencar; PIANA, Rircardo Sebastián; OLIVEIRA, Adriana Carla Silva de (organizadores). Governo digital: acesso e difusão de informações públicas. **Série inovação no setor público** – v. 5. Natal: Motres, 2019.

GUPTA, Manav. **Blockchain For Dummies**. 3rd IBM Limited Edition Published by John Wiley & Sons, Inc. Disponível em: <https://www.ibm.com/downloads/cas/36KBMBOG>. Acesso em: 25 maio 2023.

HALLER, Alina-Petronela. Conceitos de Crescimento e Desenvolvimento Econômico. In: **Desafios da Crise e do Conhecimento. Economia, Transdisciplinaridade e Cognição**, 15, 2012, p. 66-71.

HARARI, Yuval Noah. Sapiens: **Uma breve história da humanidade**. São Paulo: Companhia das Letras, 2015.

HOPWOOD, Bill; MELLOR, Mary; O'BRIEN, Geoff. Sustainable development: mapping different approaches. **Sustainable development**, v. 13, n. 1, 2005, p. 38-52. Disponível em: <https://www.gov.br/economia/pt-br/assuntos/noticias/2020/junho/governo-ultrapassa-150-servicos-transformados-em-digitais-no-periodo-de-pandemia>. Acesso em: 26 dez. 2022.

IBGE. **Araguapaz**. [s.d.]. Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/go/araguapaz/panorama>. Acesso em: 29 dez 2022.

_____. Uso de Internet, Televisão e Celular no Brasil. **IBGEeduca**. c2023. Disponível em <https://educa.ibge.gov.br/jovens/materias-especiais/20787-uso-de-internet-televisao-e-celular-no-brasil.html>. Acesso em: 02 jun. 2022.

ISMAIL FILHO, Salomão. Boa administração: um direito fundamental a ser efetivado em prol de uma gestão pública eficiente. **Revista de Direito Administrativo**, v. 277, n. 3, 2018. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.12660/rda.v277.2018.77679>. Acesso em: 12 abr. 2023.

ITÁLIA. **Constituição da República Italiana de 1947**. Disponível em: https://www.senato.it/sites/default/files/media-documents/COST_PORTOGHESE.pdf. Acesso em: 14 abr. 2023.

JANSSEN, Marijn; ESTEVEZ, Elsa. Lean government and platform-based governance – doing more with less. **Government Information Quarterly**, 30, S1-S8. 2013.

JAPIASSÚ, Hilton. **Um desafio à educação: repensar a pedagogia científica**. São Paulo: Letras & Letras, 1999.

LIMA, Jandir Ferreira de; GRIEBELER, Marcos Paulo Dhein; RIEDI, Mark. **Dicionário de desenvolvimento regional e temas correlatos**. Editora Faculdades Integradas de Taquara (FACCAT/RS), 1. ed., 2017.

LIOTTA-BARDZEL, Lisa; ODOM, William. A experiência do espaço corporificado em mundos virtuais: uma etnografia de uma comunidade de segunda vida. **Espaço e Cultura**, v. 11, n. 3, 2008, p. 239-59.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia científica: ciência e conhecimento científico, métodos científicos, teoria, hipóteses e variáveis**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

MARTINS JÚNIOR, Wallace Paiva. **Transparência administrativa: publicidade, motivação e participação**. São Paulo: Saraiva, 2004.

MEDAUAR, Odete. O princípio da razoável duração do processo administrativo. In: MEDAUAR, Odete; SCHIRATO, Vitor Rhein (org.). **Atuais Rumos do Processo Administrativo**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2010. p. 99-107.

MEIRELLES, Hely Lopes. **Direito administrativo brasileiro**. 44. ed. rev., atual. e aument. São Paulo: Malheiros, 2020, p. 56.

MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÕES. **Gesac: O que é?** [s.d.]. Disponível em: <https://antigo.mctic.gov.br/mctic/opencms/comunicacao/SETEL/gesac/gesac.html>. Acesso em: 25 maio 2023.

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA. Secretaria Nacional de Justiça. Departamento de Recuperação de Ativos e Cooperação Jurídica Internacional. **ENCLA – Estratégia nacional de combate à corrupção e à lavagem de dinheiro: 10 anos de organização**

do estado brasileiro contra o crime organizado. Ed. Comemorativa. Brasília: Ministério da Justiça, 2012.

MORACE, Francesco. **Consumo autoral**: as gerações como empresas. Trad. Kathia Castilho. 2. ed. São Paulo: Estação das Letras e Cores Editora, 2012.

MORAES, Alexandre de. **Direito constitucional administrativo**. São Paulo: Atlas, 2002, p. 109-113.

MOTTA, Fabrício; VALLE, Vanice Regina Lírio do. **Governo digital e a busca por inovação na inovação na administração pública**: a Lei n. 14.129, de 29 de março de 2021. Belo Horizonte, 2022.

MUNICÍPIO DE ARAGUAPAZ. **Lei 827, de 30 de junho de 2020**. Regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do caput do art. 5º, no inciso II § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 26 da Constituição. Disponível em: <https://acessoainformacao.araguapaz.go.leg.br/legislacao/lei/id=122>. Acesso em: 29 maio 2023.

MUÑOZ, Jaime Rodríguez-Arana. **Direito fundamental à boa administração pública**. Belo Horizonte: Fórum, 2012.

MYERS, Ronald; LACEY, Robert. Consumer satisfaction, performance and accountability in the public sector. **International Review of Administrative Sciences**, v. 62, n. 3, 1996.

NAÇÕES UNIDAS. **Sobre o nosso trabalho para alcançar os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável no Brasil**. c2023. Disponível em: <https://brasil.un.org/pt-br/sdgs>. Acesso em: 25 maio 2023.

NIELSEN, Jakob. **Usabilidade na web**. Elsevier Brasil, 2007.

OCDE. **Recommendation of the council on digital government strategies, 2017**. Disponível em: <https://goo.gl/GQ3wi8>. Acesso em: 15 maio 2022.

OCDE. **The innovation imperative**: Contributing to Productivity, Growth and Well-Being. Paris: OCDE Publishing, 2015.

OGP. Open government partnership. **OGP National Handbook – Rules and Guidance for Participants** (2022). Disponível em: <https://www.opengovpartnership.org/documents/ogp-handbook-rules-and-guidance-for-participants-2020/>. Acesso em: 19 ago. 2022.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. **Convenção das Nações Unidas contra a corrupção**. 2003.

OLIVEIRA, Lya Cynthia Porto de; FALEIROS, Sarah Martins; DINIZ, Eduardo Henrique. Sistemas de informação em políticas sociais descentralizadas: uma análise sobre a coordenação federativa e práticas de gestão. **Revista de Administração**

Pública, Rio de Janeiro, v. 49, n. 1, jan.-fev. 2015, p. 23-46. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rap/v49n1/0034-7612-rap-49-01-00023.pdf>. Acesso em: 25 abr. 2022.

O'REILLY, Tim. Government as a platform. **Innovations**, 6 (1), 2010, p. 13-40.

PACIEVITCH, Thais. Tecnologia da informação e comunicação. **Info-escola**. 2014. Disponível em: <http://www.infoescola.com/informatica/tecnologia-da-informacao-e-comunicacao/>. Acesso em: 29 maio 2022.

PANDEMIA e transformação digital no governo impulsionam números da EV.G que chega ao recorde de 3 milhões de inscrições. **ENAP**, 2020. Disponível em: <https://www.enap.gov.br/pt/acontece/noticias/pandemia-e-transformacao-digital-no-governo-impulsionam-numeros-da-ev-g-que-chega-ao-recorde-de-3-milhoes-de-inscricoes>. Acesso em: 28 dez. 2022.

PATRIARCA, Paola. Astronauta faz sucesso no TikTok com vídeos sobre rotina no espaço. **G1**. 10/05/2022. Disponível em: <https://g1.globo.com/tecnologia/noticia/2022/05/10/astronauta-faz-sucesso-no-tiktok-com-videos-sobre-rotina-no-espaco.ghtml>. Acesso em: 23 dez. 2022.

PETERS, Brainard Guy. O que é Governança? **Revista do TCU**, n. 127, 2013, p. 28-33.

PETERS, Guy; SAVOIE, Donald. (eds.), Taking Stock. **Assessing Public Sector Reforms**. Canadian Centre for Management Development series on governance and public management. Montreal: McGill-Queen's University Press, 1998.

PINTO E NETO, Luísa Cristina. **Participação administrativa procedimental**: natureza jurídica, garantia, riscos e disciplina adequada. Belo Horizonte: Fórum, 2009.

PIZZOLATO, Bruna Gonçalves; VENIJO, Rafael Maggion. Benefícios econômicos da transformação digital de serviços públicos: o caso da cidade de São Paulo. **BID**, junho de 2022. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.18235/0004309>. Acesso em: 29 set. 2022.

POONIA, Ajeet Singh; BHARDWAJ, Awadesh; DANGAYACH, G. S. Valores e práticas éticas para a sociedade cibernética. In: Conferência Internacional de Tendências Atualizadas em Tecnologia da Informação (CTIT). **Anais eletrônicos** [...], 2009, p.1-5. Disponível em: <http://goo.gl/zXvSbY>. Acesso em: 05 dez. 2022.

PORTUGAL. **Constituição da República Portuguesa de 1976**. Disponível em: <https://www.parlamento.pt/Legislacao/Paginas/ConstituicaoRepublicaPortuguesa.aspx>. Acesso em: 14 abr. 2023.

PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA. **Plano Diretor do Aparelho de Reforma de Estado**. Brasília: Câmara da Reforma do Estado, 1995.

REPETTE, Palmyra Farinazzo Reis; SELL, Denilson; BASTOS, Lia Caetano. Governo como plataforma: fatores críticos de sucesso. In: CIKI – Congresso Internacional de Conhecimento e Inovação. **Anais eletrônicos** [...], v. 1, 2020, p. 4. Disponível em:

<https://proceeding.ciki.ufsc.br/index.php/ciki/article/view/891>. Acesso em: 24 dez. 2022.

RODRIGUES, William Costa *et al.* **Metodologia científica**. Paracambi: Faetec/IST, 2007, p. 2-20.

RUEDIGER, Marcos Aurélio. Governo eletrônico e democracia: uma análise preliminar dos impactos e potencialidades na gestão pública. **Organizações & Sociedade**, Salvador, v. 9, n. 25, set.-dez. 2002. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1984-92302002000300004&lng=pt&tlng=pt. Acesso em: 25 abr. 2022.

SANTOS, Leonardo Bis dos; MALACARNE, Robson (orgs.). **Desenvolvimento regional sustentável**: revisar conceitos para construir novas alternativas. Curitiba: Editora CRV, 2020.

SARTRE, Jean-Paul. **O existencialismo é um humanismo**. Petrópolis: Vozes, 2010.

SECCHI, Leonardo. **Políticas públicas**: conceitos, esquemas de análise, casos práticos [online]. São Paulo: CENGAGE Learning, 2011.

SERVIÇOS digitalizados geram mais de R\$ 3 bilhões em economia. **Correio Braziliense**. Texto e imagem da Agência Brasil. Postado em 12/09/2021 09:56 / atualizado em 12/09/2021 09:57. Disponível em: <https://www.correiobraziliense.com.br/economia/2021/09/4949053-servicos-digitalizados-geram-mais-de-rs-3-bilhoes-em-economia.html>. Acesso em: 30 dez. 2022.

SIRAQUE, Vanderlei. **Controle social da função administrativa do Estado**: possibilidade e limitações na Constituição de 88. São Paulo: Saraiva, 2005.

SOUZA, Carinne. Escola Virtual de Governo atinge 3 milhões de alunos em três anos. **Correio Braziliense**, 2020. Disponível em: <https://www.correiobraziliense.com.br/brasil/2020/12/4894355-escola-virtual-de-governo-atinge-3-milhoes-de-alunos-em-tres-anos.html>. Acesso em: 27 dez. 2022.

STF. **Agenda 2030**. [s.d.]. Disponível em: <https://portal.stf.jus.br/hotsites/agenda-2030/>. Acesso em: 27 dez. 2022.

STRAUSS, William; HOWE, Neil. **Gerações**: A história do futuro da América, 1584 to 2069. New York: Quill, 1991.

TORRES, Marcelo Douglas de Figueiredo. **Estado, democracia e administração pública no Brasil**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2004, 224 p.

UNESCO. **Kit de ferramentas de governo eletrônico para países em desenvolvimento da Unesco** (2005). Disponível em: <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000139418>. Acesso em: 05 dez. 2022.

UNIÃO EUROPEIA. Carta dos direitos fundamentais da União Europeia. **Direito e Democracia**, v. 457, 2007.

VALIDAR documentos digitais. **Ministério de Ciência e Tecnologia**, 2023.
Disponível em: <https://www.gov.br/pt-br/servicos/validador-de-documentos-digitais>.
Acesso em: 20 nov. 2022.

VALLE, Vanice Regina Lírio do. **Direito fundamental à boa administração e governança**. Belo Horizonte: Fórum, 2011.

VIEIRA, Eurípedes Falcão. A sociedade cibernética. **Cadernos EBAPE.BR**, v. 4, n. 2, 2006, p.1-10.

REIS, Wanderley F. **Cidadania democrática, corporativismo e política social no Brasil**. Para a Década de 90 — Prioridades e perspectivas de políticas públicas. IPEA, Brasília: 1990.

RODRIGUES, William Costa *et al.* **Metodologia científica**. Paracambi: Faetec/IST, 2007, p. 2-20.

WEBER, Max. **Economia e sociedade**: fundamentos da sociologia compreensiva. Brasília: UnB. 2 v., 1999.

WEISER, Mark. **O Computador para o Século XXI**. Revisão de Computação e Comunicações Móveis. Edição especial dedicada a Mark Weiser, v. 3, n. 3, 1999, p. 3-11.

ANEXO

PESQUISA DE CAMPO

Seja muito bem-vindo (a)!

Meu nome é Luciano Martins, aluno do Programa de Mestrado Profissional em Desenvolvimento Regional da Unialfa – Goiânia. Preciso muito de sua ajuda! Participe da pesquisa respondendo o questionário abaixo. Esta pesquisa é muito necessária para fundamentar minha dissertação de Mestrado em Desenvolvimento Regional, com a linha de pesquisa em Arranjos Produtivos e Políticas Públicas pela Unialfa. O Tema proposto é: A PLATAFORMA GOV.BR E A PROMOÇÃO DA EFICIÊNCIA DO SERVIÇO PÚBLICO: os desafios e as oportunidades para o acesso e promoção da inclusão digital e o desenvolvido no município Araguapaz/GO viabilizados pela tecnologia digital.

Professor Orientador: Dr. Edson José de Souza Júnior.

Observação: O tempo estimado de resposta será entre 5 e 20 minutos.

Desde já, agradeço muito por sua colaboração.

O QUESTIONÁRIO SERÁ APLICADO PARA QUEM?

Para o usuário ou potenciais usuários de serviço público que utilizam ou poderiam utilizar os serviços públicos viabilizados por tecnologia digital, gestores públicos e servidores que trabalham com a gestão de serviços públicos.

Eixo 01 - Perfil do usuário de serviços digitais

1. Perfil geral

a- Nome (opcional): _____

b- Faixa etária

() Menos de 18 anos (Agradeço a atenção, mas está dispensado de responder o questionário)

() Entre 18 e 29 anos

() Entre 30 e 45 anos

() Entre 46 e 60 anos

() Entre 61 e 75 anos

() Mais de 75 anos

c- E-mail (opcional): _____

d- É Servidor Público? () sim () não

e- Qual é sua escolaridade?

() Fundamental incompleto

() Fundamental completo

() Ensino médio incompleto

() Ensino médio completo

() Ensino superior incompleto

() Ensino superior completo

- ☐ Pós graduação *lato sensu* (especialização)
- ☐ Pós graduação *stricto sensu* (mestrado, doutorado, pós-doutorado)

f- Recebeu o Auxílio Emergencial?

- ☐ Sim
- ☐ Não

2. Acesso ao Governo Eletrônico – e-Gov – (analfabetismo digital, certificado digital/token etc.)

a- Conhece o Gov.br?

- ☐ Sim
- ☐ Não

b- Tem acesso ao Gov.br?

- ☐ Sim
- ☐ Não

c- Tem acesso à Internet onde? **(podem ser marcadas mais de uma resposta)**

- ☐ Casa
- ☐ Trabalho
- ☐ Outro
- ☐ Não tenho acesso

d- Acessa a Internet por qual equipamento? **(podem ser marcadas mais de uma resposta)**

- ☐ Celular
- ☐ Tablet
- ☐ Notebook
- ☐ Outro
- ☐ Não acesso

e- Possui Certificado Digital?

- ☐ Sim
- ☐ Não

f- Utiliza o celular?

- ☐ Uso muito bem, incluindo recursos avançados
- ☐ Só o básico (*WhatsApp/Telegram, Facebook, Instagram e Youtube*)

g- Utiliza o computador?

- ☐ Bem (uso *Office* e outros aplicativos avançados)
- ☐ Só o básico (filmes, músicas e redes sociais)

h- Você faz uso de serviços públicos digitais?

- ☐ Sim
- ☐ Não

3. Com que frequência utiliza os serviços públicos viabilizados por tecnologias digitais, como aplicativos móveis, sistemas eletrônicos de gestão de serviços públicos, entre outros?

- () Intensamente
 () Muito
 () Razoável
 () Pouco
 () Não utilizo tecnologias digitais

4. Quais os serviços públicos digitais utiliza e em qual frequência:

a- Emissão de guias de recolhimentos taxas e impostos

() Intensamente () Muito () Razoável () Pouco () Não utilizo tecnologias digitais

b- Emissão de certidões () Intensamente () Muito () Razoável () Pouco () Não utilizo tecnologias digitais

c- Requerimentos administrativos () Intensamente () Muito () Razoável () Pouco () Não utilizo tecnologias digitais

d- Denúncias/elogios () Intensamente () Muito () Razoável () Pouco () Não utilizo tecnologias digitais

e- Emissão de documentos () Intensamente () Muito () Razoável () Pouco () Não utilizo tecnologias digitais

f- Agendamento de consultas médicas () Intensamente () Muito () Razoável () Pouco () Não utilizo tecnologias digitais

g- Inscrição em programas sociais () Intensamente () Muito () Razoável () Pouco () Não utilizo tecnologias digitais

h- Outro(s). Qual(is) e com qual frequência?

() Intensamente () Muito () Razoável () Pouco () Não utilizo tecnologias digitais

Eixo 02 - Estrutura municipal e disponibilidade de acesso digital aos serviços públicos e sua relação com a eficiência administrativa

1. Araguapaz conta com boa estrutura física para promover os serviços públicos digitais?

- () Sim
 () Não
 () Não sei

2. Conhece o site do Município de Araguapaz?

- () Sim
 () Não

3. Tem algum servidor disponível para ajudar no acesso a serviços públicos digitais?

- ☐ Sim
- ☐ Não
- ☐ Não sei

4. É fácil pesquisar, encontrar e resolver seus problemas fazendo uso de serviços públicos digitais?

- ☐ Sim
- ☐ Não
- ☐ Não sabia que era possível

5. Proximidade ao poder público e seus resultados

a- Você conhece algum canal virtual do governo Municipal de Araguapaz pelo qual você pode tirar dúvidas, reclamar, elogiar ou denunciar?

- ☐ Sim
- ☐ Não

b- Você já utilizou?

- ☐ Sim
- ☐ Não

c- Obteve resposta?

- ☐ Sim
- ☐ Não
- ☐ Não utilizei

d- A resposta foi satisfatória?

- ☐ Sim
- ☐ Não

e- Obteve solução quando foi o caso?

- ☐ Sim
- ☐ Não

Eixo 03 - Impactos do acesso digital aos serviços públicos na eficiência administrativa

1. Como o acesso digital aos serviços públicos pode contribuir para a eficiência administrativa?

- ☐ Melhora enormemente a eficiência administrativa
- ☐ Facilitou a eficiência administrativa
- ☐ Não impactou na eficiência administrativa
- ☐ Dificultou o alcance da eficiência administrativa
- ☐ Dificultou enormemente a eficiência administrativa

2. Quais são as principais melhorias na prestação de serviços públicos que podem ser alcançadas por meio do acesso digital?

Avalie de 1 a 5 (considere 1 para 20% em melhoria, 2 para 40% em melhoria; 3 para 60% em melhoria, 4 para 80% em melhoria e 5 para 100% em melhoria)

Acessibilidade () 1 () 2 () 3 () 4 () 5

Agilidade () 1 () 2 () 3 () 4 () 5

Segurança () 1 () 2 () 3 () 4 () 5

Disponibilidade () 1 () 2 () 3 () 4 () 5

Inclusão digital () 1 () 2 () 3 () 4 () 5

3. Como o acesso digital pode otimizar o uso dos recursos públicos e reduzir o tempo de espera dos cidadãos? (podem ser marcadas mais de uma resposta)

() O usuário não precisa aguardar o atendimento presencial

() O usuário não necessita deslocar à repartição pública

() Acesso simultâneo dos autos sem necessidade de carga dos autos (processo administrativo em nuvem)

() Possibilidade de contratação de assessoria técnica especializada em outras localidades

() Possibilidade de o poder público atribuir tarefas virtualmente a servidores lotados em repartições distintas

4. Como avalia a qualidade dos serviços públicos viabilizados por tecnologias digitais que você utiliza?

() Excelente

() Bom

() Não sei avaliar/Não se aplica

() Ruim

() Péssimo

5. O acesso aos serviços públicos viabilizados por tecnologias digitais é inclusivo e acessível para todos os cidadãos?

() Sim, é inclusivo

() Não sei avaliar/Não se aplica

() Não é inclusivo

6. O acesso digital pode melhorar a qualidade dos serviços prestados pelos órgãos públicos?

() Sim

() Não

() Talvez

7. Quais são os impactos do acesso digital aos serviços públicos na eficiência administrativa?

() Facilitou enormemente a vida do usuário

() Facilitou a vida do usuário

() Não impactou

() Dificultou a vida do usuário

() Dificultou enormemente a vida do usuário

8. De que forma o acesso digital pode contribuir para a transparência e *accountability* (prestação de contas) dos serviços públicos? (podem ser marcadas mais de uma resposta)

- ☐ Facilita o acesso e participação da sociedade e dos órgãos de controle
- ☐ Promove a ampla divulgação dos atos do poder público
- ☐ Permite o controle de todos interessados
- ☐ Não há reflexos na transparência nem na *accountability*, pois nem todos têm acesso digital
- ☐ Pouco contribui para transparência e *accountability*

Eixo 04 – Desafios, soluções e oportunidades na adoção de tecnologias digitais no serviço público

1. Quais são os principais desafios enfrentados na adoção de tecnologias digitais no serviço público?

(Avalie de 1 a 5: considere 1 para 20% em melhoria, 2 para 40% em melhoria; 3 para 60% em melhoria, 4 para 80% em melhoria e 5 para 100% em melhoria.)

a- Acesso do usuário aos equipamentos e rede de internet

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

b- Conhecimento do usuário a permitir a operabilidade da plataforma Gov.Br de forma adequada

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

c- Ausência de interesse do poder público em inserir o maior número de serviços na forma digital

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

d- Falta de treinamento dos servidores para difundir e auxiliar o usuário

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

e- Ausência de uma política pública de inclusão digital para população de Araguapaz

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

2. Como a falta de infraestrutura de telecomunicações pode afetar a adoção de tecnologias digitais no serviço público?

- ☐ Não impacta
- ☐ Impacta
- ☐ Irrelevante

3. Quais são as oportunidades para a adoção de tecnologias digitais no serviço público? (podem ser marcadas mais de uma resposta)

- ☐ automação de processos administrativos
- ☐ utilização de plataformas digitais
- ☐ utilização de inteligência artificial
- ☐ aplicação de *big data* e *analytics*
- ☐ Implementação de internet das coisas
- ☐ Adoção de *Blockchain* (banco de dados compartilhado)

4. Quais são as possíveis soluções para superar os desafios na adoção de tecnologias digitais no serviço público?

(Avalie de 1 a 5: considere 1 para 20% em melhoria, 2 para 40% em melhoria; 3 para 60% em melhoria, 4 para 80% em melhoria e 5 para 100% em melhoria.)

a- Definir uma política pública clara com estratégias eficientes

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

b- Engajar os servidores públicos

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

c- Estabelecer parcerias com outras órbitas de governo e com a iniciativa privada

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

d- Promover a colaboração e integração das atividades digitais ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

e- Garantir a segurança da informação

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

f- Monitorar e avaliar de forma sistemática a implementação da política pública e promover aperfeiçoamentos

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

5. Como a ampliação de infraestrutura de telecomunicações pode afetar a adoção de tecnologias digitais no serviço público?

☐ Não impacta

☐ Impacta

☐ Irrelevante

6. De que forma as políticas de inclusão digital podem ser desenvolvidas para promover um serviço público mais inclusivo e acessível aos cidadãos?

(Avalie de 1 a 5: considere 1 para 20% em melhoria, 2 para 40% em melhoria; 3 para 60% em melhoria, 4 para 80% em melhoria e 5 para 100% em melhoria.)

a- Oferecer cursos e treinamentos gratuitos

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

b- Disponibilizar equipamentos e conexão à internet sem custo

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

c- Desenvolver funcionalidade e tecnologia acessível

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

d- Fornecer suporte técnico ao usuário

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

e- Promover a conscientização sobre segurança on-line

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

7. A disponibilidade de serviços públicos viabilizados por tecnologias digitais pode contribuir para o desenvolvimento social e sustentável das comunidades? (Avalie de 1 a 5: considere 1 para 20% em melhoria, 2 para 40% em melhoria; 3 para 60% em melhoria, 4 para 80% em melhoria e 5 para 100% em melhoria.)

a- Acesso mais fácil aos serviços públicos

() 1 () 2 () 3 () 4 () 5

b. Melhora na eficiência dos serviços públicos

() 1 () 2 () 3 () 4 () 5

c- Maior transparência e responsabilidade

() 1 () 2 () 3 () 4 () 5

d- Criando novas oportunidades de negócios e emprego, proporcionando desenvolvimento econômico

() 1 () 2 () 3 () 4 () 5

8. Quais as medidas que o poder público poderia adotar para melhorar a disponibilidade e qualidade dos serviços públicos viabilizados por tecnologias digitais?

(Avalie de 1 a 5: considere 1 para 20% em melhoria, 2 para 40% em melhoria; 3 para 60% em melhoria, 4 para 80% em melhoria e 5 para 100% em melhoria.)

a- Investir em infraestrutura

() 1 () 2 () 3 () 4 () 5

b- Capacitar os servidores públicos

() 1 () 2 () 3 () 4 () 5

c- Incentivar a participação do setor privado

() 1 () 2 () 3 () 4 () 5

d- Desenvolver soluções digitais acessíveis

() 1 () 2 () 3 () 4 () 5

e- Garantir a segurança dos dados

() 1 () 2 () 3 () 4 () 5

f. Estimular o *feedback* (retorno avaliativo) dos cidadãos

() 1 () 2 () 3 () 4 () 5