

Governo Digital na Implementação de Serviços Públicos para a Concretização de Direitos Sociais no Brasil

Digital Government in the Implementation of Public Services for the Realization of Social Rights in Brazil

José Sérgio da Silva Cristóvam¹

Lucas Bossoni Saikali²

Thanderson Pereira de Sousa¹

¹Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, SC, Brasil

²Pontifícia Universidade Católica do Paraná, Curitiba, PR, Brasil

Resumo: O avanço tecnológico é cada vez mais rápido e cabe à Administração Pública desenvolver um ambiente de gestão pública capaz de acompanhar esse ritmo de mudanças. Com base nesse cenário, o artigo aborda as possibilidades de utilização de Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) voltadas para a concretização de direitos sociais, pela via da prestação direta de serviços públicos, a partir da noção de Governo Digital. Para tanto, o estudo está dividido em três momentos: primeiro, apresenta-se a noção de Governo digital a partir do avanço tecnológico; depois, são analisadas as possibilidades de aplicação das TICs como ferramentas voltadas para a prestação de serviços públicos no Brasil; por fim, discute-se as perspectivas e os desafios dessa implementação, para concluir que o Governo digital corresponde ao emprego de tecnologias de informação e comunicação na prestação de serviços públicos. A pesquisa adota o método dedutivo e a técnica de pesquisa bibliográfica, por meio de documentação indireta.

Palavras-chave: Governo Digital e Direitos Sociais. Serviço Público. Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs).

Abstract: Technological advances are increasingly rapid and it is up to the Public Administration to develop a public management environment capable of keeping up with this pace of change. Based on this scenario, this article addresses the possibilities of using Information and Communication Technologies (ICTs) aimed at the realization of social rights, through the direct provision of public services, using the notion of digital government. Therefore, the study is divided into three moments: first, the notion of digital government is presented based on technological advance; then, the possibilities of applying ICTs as tools aimed at providing public services in Brazil are analyzed; finally, the perspectives and challenges of this implementation are discussed, in order to conclude that the digital government corresponds to the use of information and communication technologies in the provision of public services. The research adopts the deductive method and the bibliographic research technique, through indirect documentation.

Keywords: Digital Government and Social Rights. Public Service. Information and Communication Technologies (ICTs).

Recebido em: 06/02/2020

Revisado em: 21/04/2020

Aprovado em: 26/04/2020



1 Introdução

O final do século XX vem marcado por profundas mudanças no cenário global. Nesse espectro, o avanço tecnológico é, sem dúvida, uma das principais alterações, impactando diretamente na forma como a Sociedade estabelece seus relacionamentos e negócios. Uma Sociedade em rede, conectada, construída a partir de uma noção de globalização,¹ que conduz à emergência de novos pontos de comunicação e informação, a revelar-se como ponto para o desenvolvimento, especialmente nos países periféricos. A chamada era tecnológica traz para a realidade mundial a dinâmica contínua de produção de aparatos e plataformas capazes de tornar possível a realização de vários procedimentos em massa, com eficiência e praticidade.

Como resultado do desenvolvimento tecnológico, ações privadas e públicas foram amplamente reconfiguradas. Não é espantoso que as Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) tenham, então, induzido novas percepções dos espaços e ações públicas. No Brasil, desde a reforma administrativa da década de 1990,² a Administração Pública tem empregado as TICs como forma de consolidação do chamado Governo eletrônico, notadamente em sua rotina burocrática e na promoção/ampliação de acesso à informação.

A partir desde quadrante, o presente estudo aborda a possibilidade de utilização de TICs também na concretização de direitos sociais, pela prestação direta de serviços públicos, avançando para a noção de Governo digital. Assim, a problemática de investigação gira em torno da seguinte indagação: em que medida é possível a concepção de um modelo de Governo digital, com o emprego das TICs na prestação de serviços públicos vinculados a direitos sociais?

¹ Ultrapassam os limites deste estudo o debate acerca da globalização e seus variados enfoques e perspectivas. Para a análise do tema a partir de uma dessas perspectivas, ver Santos (2003).

² Para uma análise do período da chamada reforma administrativa da década de 1990, em suas diferentes possibilidades de leituras jurídico-políticas, inclusive controversas e até mesmo entre si contrapostas, ver Bresser-Pereira (1998) e Bandeira de Mello (2009; 2019).

Com base nesta questão central, busca-se discutir o conceito de Governo digital a partir dos âmbitos de aplicação das TICs na concretização de direitos sociais especialmente vinculados aos serviços públicos.

Sobre a metodologia de pesquisa, adota-se o método dedutivo, a partir da análise de questões relacionadas à tecnologia, disrupção e o modelo de Governo digital, para depois avançar no estudo acerca da aplicação das TICs na prestação de serviços públicos, com vistas à concretização de direitos sociais, assim como a superação do chamado modelo de Governo eletrônico (emprego incremental de TICs). A técnica de pesquisa utilizada é a documentação indireta, por meio da pesquisa bibliográfica.

Com efeito, a contemporânea concepção de Governo digital pode responder, dentre outros vieses, pelo emprego de tecnologias de informação e comunicação na prestação de serviços públicos, sobretudo para a concretização de direitos sociais, inclusive de forma a superar o modelo de Governo eletrônico (emprego incremental de TICs) e representar, portanto, um novo e disruptivo modelo de governo. O aproveitamento de tecnologias nos serviços públicos tende a potencializar o caráter social instituído na Constituição de 1988, o que não exclui a necessária realização de estudos técnicos para determinar as melhores estratégias e âmbitos de aplicação.

Igualmente, não se pode desconsiderar que o paradigma do Governo digital enfrenta desafios, entre eles a falta de efetivo e qualificado acesso a tecnologias por (ainda) considerável parcela da população brasileira, a urgência de uma estrutura mínima de TICs no âmbito administrativo e, também, a abertura do gestor público ao experimentalismo nas ações públicas. A fim de empreender a análise crítica destas e de outras questões, parte-se do debate acerca das temáticas que gravitam em torno de questões como tecnologia, disrupção e Governo digital.

2 Tecnologia, disrupção e Governo digital

É inegável, hodiernamente, a fluidez das relações estabelecidas no mundo. De modo geral, os processos de relacionamento – entre indivíduos e/ou indivíduos e Estados – foram radicalmente modificados a partir da

explosão de tecnologias até bem pouco tempo quase inconcebíveis. Para Manuel Castells (2002, p. 67), há o estabelecimento de uma era essencialmente nova a partir do final do século XX, fixada no forte incremento de tecnologias de informação,³ indo da cultura material para a informacional.

Entretanto, convém destacar que o conhecimento tecnológico não importa diretamente na desconsideração dos conhecimentos produzidos antes do “novo tempo”. O que marca, objetivamente, a era da informação é a possibilidade de replicação considerável, em termos quantitativos, de processos tecnológicos aplicáveis a procedimentos civis e comerciais, com redução de custos e maximização de qualidade (CASTELLS, 2002).

Desse modo, mostra-se plenamente possível e mesmo evidente sustentar que as tecnologias de informação transformaram os padrões das relações humanas, repercutindo nos arranjos sociais, econômicos e políticos. O fluxo amplo e constante de dados e informações (i) refez o comportamento dos indivíduos, que agora possuem espaços e processos virtualizados; (ii) influencia atividades comerciais em suas diversas dimensões, inclusive ressignificando o sentido de trabalho; bem como (iii) impõe, politicamente, a ampliação de interação no âmbito das instituições democráticas⁴.

Com efeito, o desenvolvimento tecnológico proporcionou não somente picos evolutivos, mas, igualmente, condições revolucionárias, associando dados, procedimentos e capacidade quantitativa na modificação de paradigmas. Não parece razoável, nessa altura, falar mais de globaliza-

³ Castells entende como tecnologia a utilização de conhecimentos científicos para determinar a construção de coisas de modo reproduzível. Considera como tecnologia da informação o agrupamento harmonioso de tecnologias em microeletrônica, computação, telecomunicações, radiodifusão, optoeletrônica, engenharia genética e seus aplicativos derivados. Sobre o tema, ver Castells (2002, p. 67-68).

⁴ Destaca-se que, do ponto de vista político-democrático, já havia a necessidade de diálogo entre instituições e cidadãos. Desde a Revolução Francesa, o Parlamento é caracterizado pela abertura à presença popular. Porém, o advento de uma sociedade essencialmente conectada alargou sobremaneira os meios de interação, levando ao avanço no acompanhamento da ação parlamentar, assim como na tratativa dos bens públicos. Portais de transparência e consultas legislativas no Brasil, por exemplo, são realidades oriundas do desenvolvimento tecnológico.

ção naqueles sentidos comuns às décadas de 1980 e 1990 e de como esta destrói barreiras consolidadas na ordem mundial. É urgente reconhecer que a tecnologia, precipuamente, construiu novas relações e condições que não podem ser desconsideradas em seus múltiplos âmbitos. A tecnologia conduz à constituição de uma efetiva Sociedade em rede, inclusive de forma a redimensionar profundamente as próprias noções de tempo e espaço.

As novas tecnologias difundiram-se entre os anos de 1970 e 1990, especialmente em decorrência de macro mudanças nos sistemas de eletrônica e informação, gerando circunstâncias de replicabilidade procedimental em massa e uma corrida mundial para o desenvolvimento de novas práticas e negócios (CASTELLS, 2002) – a chamada Revolução Tecnológica. No entanto, é importante lembrar que, em verdade, as próprias percepções acerca da tecnologia têm enfrentado uma crescente e acelerada ordem de modificação.

Nesse contexto, pode-se buscar em Clayton Christensen (2012, p. 15-16) a definição da chamada tecnologia disruptiva, como aquela que consiste em inovações que reformulam determinados setores e corrompem tecnologias anteriormente postas, sobretudo por conta de características mais atrativas, como simplificação de uso e eficiência. Em sentido diverso, em 1970, a tecnologia incremental foi inaugurada visando apenas o aperfeiçoamento de produtos já disponíveis⁵.

Segundo a Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE), as inovações disruptivas apresentam duas características: (i) devem apresentar algo além de uma mudança incremental, como uma drástica alteração no mercado, com graves consequências para os agentes até então estabelecidos (v.g., o impacto do iPhone, produzido pela Apple, em relação aos aparelhos produzidos pela Nokia); e (ii) devem oferecer novos modelos de negócios e não somente novos produtos

⁵ Christensen (2012) esclarece, ainda, que as tecnologias incrementais são mais seguras e evitam que organizações cheguem ao fracasso. Em contraposição, as disruptivas, mesmo que falhas em curto prazo, acrescentam um valor extremamente importante para a Sociedade e quando de sua consolidação desaguam numa ruptura. Sobre o tema, ver Christensen (2012).

(como é o caso do AirBnb, arquitetura para aluguel de hospedagem, em relação às tradicionais imobiliárias) (OECD, 2015).

Sobre as tecnologias, Jonathan Zittrain (2006) atribui caráter generativo, determinando virtudes e recursos das máquinas e da internet. A generatividade demonstra que a tecnologia, especialmente computadores conectados à rede, possui amplificada capacidade geral de produção inesperada de inovações e essas, por sua vez, são criadas por diversos atores (usuários, fabricantes, terceiros remotos, dentre outros) de modo descoordenado, mas com fácil distribuição para público em massa (ZITTRAIN, 2006, p. 1.980). Assim, inovações, na perspectiva disruptiva, ocorrem a todo momento. De modo adicional, o acesso à internet acelerou vertiginosamente as marchas modificadoras. Vive-se, constantemente, em mudança. A par dessa situação, Sirlei Pitteri (2016, p. 1) assegura que “agora estamos diante de uma tentativa de reimaginar o sistema econômico e político a partir das novas tecnologias e das novas pressões políticas”.

Nessa conjuntura, considerando que as tecnologias e a disrupção alteraram a forma dos indivíduos se relacionarem e, igualmente, a maneira como operações comerciais são concretizadas, por óbvio há também impactos nos vínculos que são estabelecidos entre cidadãos e Estados. A essa altura, sobreleva-se que, para uma perquirição adequada, interessa compreender como as tecnologias repercutiram e continuam a repercutir nos nexos entre cidadãos e a Administração Pública brasileira, de sorte que seja possível uma análise coerente das funções e possibilidades das máquinas e redes na promoção do caráter social do Estado democrático de direito, previsto na Constituição de 1988, a estimular espaços para o exercício efetivo da cidadania e implementação do direito ao desenvolvimento⁶.

A preocupação com o investimento em TICs no setor público do Brasil nasce simultaneamente ao processo de modernização da Administração Pública, impulsionado pela reforma administrativa na década de 1990. Momento em que se torna mais nuclear a pauta alinhada a diretrizes como eficiência, eficácia, transparência, controle da gestão pública,

⁶ Para uma noção de desenvolvimento, ver Bercovici (2005), Hachem (2013) e Sen (2000).

bem como a necessidade de prestação de contas (DINIZ *et al.*, 2009). Inclusive, o ponto catalisador do crescimento do Estado regulador no Brasil também está inserido em um cenário de avanço tecnológico durante a década de 1990.

Um contexto em que o Estado deixa a atuação direta em determinados seguimentos, de forma a ampliar a prestação de serviços públicos e abrir setores à iniciativa privada, a exemplo das telecomunicações. A base para a reforma do Estado brasileiro começou com a edição da Medida Provisória n. 155, de 15 de março de 1990 (que, em poucas semanas, foi aprovada e transformada na Lei n. 8.031, de 12 de abril de 1990), com a criação do Programa Nacional de Desestatização – cujo mote era a “reordenação da posição estratégica do Estado na economia, transferindo à iniciativa privada atividades indevidamente exploradas pelo setor público”. Por sua vez, referida legislação foi alterada com a edição da Lei n. 9.491, de 9 de setembro de 1997, no governo de Fernando Henrique Cardoso, dando continuidade ao processo de reforma político-econômica com a travessia para o modelo de Estado cada vez mais regulador e menos prestacionista (MOTTA, 2003, p. 6-7).

Sequencialmente, a Administração Pública tem se modificado desde os anos 90, incluindo gradativamente – dentro das possibilidades existentes – tecnologias de informação e comunicação em sua rotina burocrática (ALBUQUERQUE; SILVA; SOUSA, 2017). A priori, a utilização de TICs vem ocorrendo especialmente no âmbito federal pelo fato de ostentar uma maior concentração de demandas e serviços. Em um primeiro momento, referida utilização voltava-se a facilitar as atividades burocráticas do Estado; depois, a partir dos anos 2000, passou a ser usada para promover alguns serviços e remodelar a relação entre a Administração Pública e os cidadãos e entidades da iniciativa privada em geral⁷.

⁷ Importante ilustrar a constatação de quatro momentos de utilização de TICs no setor público brasileiro: pioneirismo (1950 a 1960); centralização (1970); terceirização (1980); governo eletrônico propriamente dito (1990 em diante). Todavia, para fins de recorte de estudo, interessa o período de implementação de TICs na modificação de relações entre cidadão e Administração Pública. Sobre o tema, ver Reinhar e Dias (2005).

A lógica de inserção das TICs no Brasil, seguindo o movimento de reforma administrativa, é resultante da crise fiscal da década de 1980 e do enfraquecimento de um modelo de gestão extremamente burocrático. Nessa esteira, o modelo de Administração gerencial,⁸ implantado sob a justificativa de melhorar os resultados da gestão e prestar serviços de qualidade para os cidadãos, concebe o uso de tecnologias como ferramenta indispensável.

Segundo Eduardo Diniz *et al.* (2009, p. 27), “[...] o uso estratégico das TICs como elemento viabilizador de um novo modelo de gestão pública evoluiu para o que hoje é chamado de governo eletrônico”. Em verdade, a essência do Governo eletrônico (e-gov) está diretamente ligada ao uso de tecnologias na atividade administrativa, tendencialmente instrumentalista. Sobre o tema, Aires José Rover (2008, p. 1.150) explica que há três dimensões de consolidação do Governo eletrônico: (i) serviços eletrônicos – com operações entre governos, fornecedores e cidadãos; (ii) suporte eletrônico para elaboração de políticas públicas; e (iii) democracia eletrônica – votos, consultas e deliberações *on-line*.

Apenas para um breve inventário dos últimos 20 anos, cumpre pôr em relevo a disponibilização do Portal Governo Digital em 2000; a criação do Portal da Transparência em 2004; o Portal da Inclusão Digital, em 2006; a realização de pesquisas em TICs para Governo eletrônico; a Lei de Acesso à Informação, em 2011; o Marco Civil da Internet, de 2014; a instituição do Processo Nacional Eletrônico, pelo Decreto n. 8.539, de 8 de outubro de 2015; a política de Governança Digital na Administração Federal, com o Decreto n. 8.638, de 18 de janeiro de 2016; a criação do Sistema Nacional para a Transformação Digital, pelo Decreto n. 9.319, de 21 de março de 2018; e, mais recentemente, a inauguração do Portal Gov.br, pelo Decreto n. 9.756, de 11 de abril de 2019, unificando todos os canais digitais do Governo Federal. Este tímido apontamento já demonstra as muitas mudanças na Administração Pública federal, que tem absorvido em sua atuação cada vez mais as tecnologias de informação e comunicação.

Nada obstante, em que pese o inegável avanço do uso de TICs pela Administração Pública, parece de fundamental relevo registrar que o em-

⁸ Sobre os modelos de Administração Pública, ver Robinson (2015).

prego dessas tecnologias tem ocorrido, sobretudo, na direção de potencializar a rotina administrativa e o acesso à informação pelos cidadãos. Em outras palavras, mesmo no âmbito federal, o Governo eletrônico tem ostentado um caráter tecnológico eminentemente incremental. E essa incrementalidade do e-gov, no contexto de uma Sociedade cada vez mais conectada como a brasileira, precisa ser superada para alcançar a efetiva concretização daqueles direitos sociais do artigo 6º da Constituição de 1988, por intermédio dos respectivos serviços públicos que lhes assegurem densificação. Assim, cumpre pensar as tecnologias como instrumentos de implementação dos direitos sociais materializados na prestação de serviços públicos, fomentando o caráter social da Constituição, numa verdadeira disrupção com relação ao atual modelo de Governo eletrônico.

Nesse quadrante, tem-se uma noção de Governo digital a partir da utilização de TICs para o fornecimento de serviços públicos propriamente ditos, consubstanciadores de direitos sociais, estimulando e promovendo o acesso, participação e controle dos cidadãos sobre as prestações públicas, inclusive para garantir a efetividade do colorido social da Constituição, o direito ao desenvolvimento e a obediência ao princípio da atualidade nos serviços públicos.

O Governo digital representa um novo paradigma para os serviços públicos brasileiros, a ser aplicado considerando uma dimensão experimental da ação administrativa. O uso das TICs nos serviços públicos constrói uma tendência disruptiva em relação ao modelo de Governo eletrônico, de modelagem tecnológica predominantemente incremental, de forma a avançar para um paradigma de uso de tecnologias como instrumentos de densificação de direitos sociais.

3 Aplicação das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) na Esfera dos Serviços Públicos

Não obstante o sólido avanço tecnológico e sua atualização na Administração Pública, ainda existe considerável *deficit* de adaptação do gestor público. No entanto, o uso das TICs converte-se em canal de facilitação para a gestão pública, inclusive porque pode influenciar na transi-

ção para uma cultura institucional que inclua padrões claros e seguros de *accountability* (RUEDIGER, 2002).

No âmbito público, a aplicação de tecnologias na atuação estatal visa a melhor gestão dos serviços e da gestão pública em geral. Essa atuação, comumente designada por “e-Governança” tem como áreas: (i) a e-Administração Pública, que pressupõe a melhoria dos processos governamentais e do trabalho interno do setor público com a utilização das TICs; (ii) os e-Serviços Públicos, que têm como objetivo a melhoria na prestação de serviços ao cidadão; e (iii) a e-Democracia, que visa maior e mais ativa participação do cidadão, por meio do uso das tecnologias de informação e comunicação no processo democrático.

Portanto, a partir das TICs em um ambiente público digital, tem-se que a inovação tecnológica deve fomentar a melhoria na prestação de serviços públicos (e-Serviços Públicos) a todos os cidadãos, sem que haja privilégios no atendimento, pois comporta uma dimensão de democracia e respeito à cidadania (CUNHA; MIRANDA, 2013). Assim, as tecnologias são fundamentais para o desenvolvimento e apoio na implementação de políticas sociais e na interação eficiente entre os entes da federação, facilitando processos de comunicação. A facilidade de gestão provida pelas TICs contribui no gerenciamento das atividades de programas sociais, viabilizando a melhor organização de políticas públicas e prestação de serviços públicos, inclusive com vistas a auxiliar o desenvolvimento de mecanismos de avaliação, participação e monitoramento pelos cidadãos (RIBEIRO *et al.*, 2018), impulsionando o crescimento do controle social⁹.

Para os fins deste estudo, a noção de “e-Serviço Público” deve ser estabelecida de forma menos ampla e, portanto, mais precisa. Nela podem ser incluídos: a prestação de serviços por meio de portais governamentais; o uso de internet, mas também de outros meios de telecomunicação, tais como o telefone celular, o telefone fixo, o fax e a televisão digital (serviço público de radiodifusão sonora e de sons e imagens); a integração na prestação de serviços; centrais de atendimento (local físico, chamado também de agência de atendimento ao cidadão ou lojas de atendimento); e *call center* (centrais de atendimento telefônico) (CUNHA; MIRANDA, 2013).

⁹ Sobre o tema do controle social da Administração Pública, ver Bitencourt e Pase (2015).

A prestação de serviços públicos pelo meio digital permite a interação entre fatores humanos e organizacionais à tecnologia de informação (aparatos tecnológicos), que são responsáveis pela captura, armazenamento, transmissão e manipulação de informação, fomentando a prática de uma gestão pública típica do Governo digital. Neste sentido, a utilização das TICs no setor público pode indicar uma ferramenta estratégica para ampliar a eficiência dos serviços públicos, gerando maior economia para o Estado, maior nível de transparência e qualidade no atendimento das demandas dos cidadãos (OLIVEIRA; FALEIROS; DINIZ, 2015), especialmente aquelas decorrentes da implementação dos direitos sociais previstos no artigo 6º da Constituição de 1988.

Há abertura, inclusive, para o manejo de Inteligência Artificial (IA)^{10,11} em registro de dados e pedidos administrativos, facilitando a tutela administrativa de direitos sociais de forma adequada e isonômica,¹² considerando as dimensões objetivas e subjetivas de tais direitos e, assim, contribuir de forma destacada para a maior eficácia dos precedentes administrativos¹³.

Com a utilização das TICs no que se entende como Governo digital, a Administração Pública procede à informatização das atividades governamentais e a comunicação entre governo e sociedade civil (PINHO, 2008). Entretanto, o Governo digital não se limita à simples automação de processos e a disponibilização de serviços públicos por meio da rede mundial de computadores, avançando para um modelo capaz de representar efetiva mudança na maneira como a Administração Pública, por meio das TICs, atinge os seus objetivos para cumprir os papéis essenciais do Estado (GELATTI; SOUZA; SILVA, 2015) e, inclusive, em como se prestam os serviços públicos.

¹⁰ Sobre a relação entre IA e Direito, ver Hartmann Peixoto e Martins da Silva (2019).

¹¹ Sobre a questão do uso das ferramentas de IA aplicados pela Administração Pública federal nos seus sistemas de defesa no âmbito judicial, ver Cristóvam e Hahn (2019).

¹² Sobre a proteção administrativa dos direitos sociais por meio dos precedentes, ver Hachem (2015).

¹³ Sobre a temática dos precedentes administrativos, ver Carvalho (2015).

Com efeito, o uso das novas mídias de TICs tem o vivo potencial para aumentar significativamente a participação dos cidadãos, bem como otimizar o acesso, disponibilização e controle dos serviços públicos. Isso pode ser feito tanto por meio da ação individual, atomizada, de cidadãos buscando serviços ou informações sobre o Poder Público em geral, bem como numa interação crítica de sujeitos coletivos com o Estado, como ONGs e entidades do terceiro setor (RUEDIGER, 2002).

Embora a implementação dessas tecnologias não seja um processo simples (muitos recursos são investidos e, por vezes, os resultados não atendem às expectativas), as alterações no cotidiano causadas por um novo formato de gestão pública, de acesso à informação e prestação dos serviços públicos geram mudanças sociais (HERRERA; GIL-GARCÍA, 2009, p. 1). Contudo, isso não impede que o movimento inverso também aconteça. Por vezes, problemáticas sociais podem levar à necessidade de implementação das TICs.

Apenas a título exemplificativo, sobre os recentes contornos da materialização, ainda que se possa dizer tímida, do Governo digital para os serviços públicos, cumpre registrar a autorização do uso dos recursos da chamada telemedicina, para o enfrentamento do quadro de pandemia gerado pelo novo coronavírus (Covid-19)¹⁴. Embora exista expressa previsão, tanto na Portaria n. 467, de 23 de março de 2020, do Ministério da Saúde, como na Lei n. 13.989, de 15 de abril de 2020, no sentido de que a autorização da telemedicina seria excepcional, emergencial e temporária para o enfrentamento da Covid-19, nas suas diferentes modalidades (teleorientação, telemonitoramento, teleinterconsulta) e ações (atendimento médico pré-clínico, de suporte assistencial, de consulta, monitoramento e diagnóstico, no âmbito do SUS e na saúde suplementar e privada), parece forçoso considerar a possibilidade de que seus efeitos tendam a perdurar e, inclusive, indicar permanentes mudanças em diversas áreas da saúde pública, suplementar e privada no Brasil. Com a utilização das TICs para a implementação do próprio sistema e também para garantir a integridade, a segurança, o sigilo das informações e outros preceitos básicos da medicina. Esta tendência de ampliação da telemedicina vem confirmada

¹⁴ Sobre o tema, ver Pires (2020).

por interesses de grandes corporações da área da tecnologia em projetos de robôs destinados ao referido seguimento da telemedicina para o enfrentamento da Covid-19¹⁵.

Na mesma esteira, outro recente exemplo também decorrente dos impactos da Covid-19, refere-se à expressiva ampliação de ações, não se pode ainda dizer se somente temporárias ou com potencial de continuidade, relacionadas à utilização de TICs no sistema educacional brasileiro, tanto nas redes de ensino público das esferas municipal, estadual e federal, como no âmbito das instituições particulares *lato sensu*,¹⁶ a partir das mais variadas iniciativas e ferramentas voltadas às atividades não presenciais de ensino¹⁷.

Embora sejam somente exemplos pontuais, isso por si já revela o quão relevante e mesmo imprescindível é analisar essas tecnologias sob uma abordagem que permita reconhecer as necessidades e perspectivas dos cidadãos ao projetar e criar estratégias de implementação de direitos sociais, na lógica dos serviços públicos, dentro do Governo digital (CARRERA-MORA *et al.*, 2019). Mas é certo que o Governo digital – ligado à transparência e *accountability* públicos, aos e-Serviços Públicos e à participação popular – exige recursos mínimos de infraestrutura de TICs (PRZEYBILOVICZ; CUNHA, MEIRELLES, 2018).

Da mesma forma, a prestação dos e-Serviços Públicos não pode se afastar do regime publicista que lhe é característico, por força do artigo 37, *caput*, e artigo 175, § 4º, ambos da Constituição de 1988. Inclusive, a noção do “serviço público adequado” referenciada no artigo 175 da Constituição, definida pelo artigo 6º, § 1º, da Lei Geral de Concessões

¹⁵ Sobre o tema, ver Nogueira (2020).

¹⁶ Sobre o tema, ver Furlaneto (2020).

¹⁷ Situação que tem intensificado sobremaneira por conta da pandemia mundial do novo Coronavírus (Covid-19). Por se tratar de doença com alta taxa de contágio, uma série de restrições de locomoção e acesso a espaços em geral foram impostas às pessoas (no âmbito público e privado). Como consequência, passou-se a trabalhar em casa (*home office*) e algumas medidas de gestão e funcionamento de serviços públicos foram tomadas para manter sua prestação por meio da utilização das TICs, o que tende a servir de gatilho para uma sensível ampliação do modelo de Administração Pública digital. Sobre o tema, ver Schiefler (2020).

e Permissões (Lei n. 8.987, de 13 de fevereiro de 1995), explicita que são princípios do serviço público a generalidade, modicidade das tarifas, continuidade, regularidade, eficiência, segurança, atualidade e cortesia. Ainda que se trate de um ambiente tecnológico e que requeira do Poder Público a possibilidade de delegação *lato sensu* à iniciativa privada, seus princípios não podem ser desconsiderados.

Nessa dimensão, Adriana Schier (2016, p. 194-195) entende que a prestação dos serviços públicos é condição *sine qua non* para que o Estado possa erradicar a pobreza e a marginalização social e reduzir as desigualdades sociais e regionais. A toda evidência, a oferta adequada dos serviços públicos permite a concretização do princípio da dignidade humana e dos direitos fundamentais sociais, na medida em que inexoravelmente se referem a serviços essenciais para o exercício da cidadania e da democracia.

Assim, constitui dever da Administração Pública zelar, enquanto prestadora de serviços públicos digitais e mantenedora de um modelo de Governo digital, pela eficiente prestação dos serviços à população. Deve-se garantir o acesso às tecnologias para que o desenvolvimento de um ambiente tecnológico não desvincule os serviços públicos daquele seu objetivo de concretização dos direitos sociais à população.

Contudo, a noção de imprescindibilidade dos serviços públicos deve ser somada ao ambiente de constante avanço tecnológico. Nesse liame, as TICs são elementos essenciais para o aprimoramento de políticas públicas no Brasil,¹⁸ na medida em que, por serem consideradas ferramentas estratégicas ao aprimoramento da prestação dos serviços públicos, geram maior economia à Administração Pública, com transparência e potencial qualidade no atendimento ao cidadão (OLIVEIRA; FALEIROS; DINIZ, 2015). Sob um ponto de vista intergovernamental, isto é, da interação entre os entes federativos no país para a consecução conjugada de políticas públicas, o uso das tecnologias também indica destacado potencial de ampliação e mesmo transformação da atuação estatal.

¹⁸ Sobre a temática das políticas públicas, ver Bucci (2002).

No entanto, para que sejam eficientes, estratégias devem ser criadas com vistas a minimizar as diferenças e garantir a realização de programas sociais em prol da população, permitindo, assim, que cada ente cumpra sua obrigação (RIBEIRO *et al.*, 2018). O uso das TICs pode ser instrumento de garantia da implementação, monitoramento e avaliação de políticas sociais. A utilização das tecnologias é importante para o aprimoramento e eficiência das políticas. Com uma gestão responsável da interação entre tecnologias e prestação do serviço, aquelas podem gerar resultados políticos e gerenciais positivos, incluindo os ganhos de eficiência na promoção das políticas sociais, assim como a maior transparência e o melhor monitoramento das atividades dos governos (RIBEIRO *et al.*, 2018).

Inclusive, a tendência é o contínuo avanço tecnológico e o aprimoramento digital do ambiente público. O fato de a Administração Pública promover, por meio da tecnologia, seus próprios planos de desenvolvimento e formas de operar seus sistemas administrativos está relacionada com a chamada era da 4ª Revolução Industrial (Indústria 4.0)¹⁹. E o ritmo acelerado do incremento quase que cotidiano de novas soluções tecnológicas tende a empurrar o Poder Público, de modo mais ou menos impositivo, também para uma perspectiva de Administração Pública 4.0 (gestão pública 4.0). Um quadro que, assim pintado, ainda nos parece uma realidade distante se confrontada com as mais variadas e diferentes regiões desse nosso Brasil de continentais desigualdades, mas que logo ganhará terreno e imporá sensíveis redimensionamentos e mesmo mudanças estruturais naquele desenho mais tradicional da gestão pública: (i) o modelo de prestação de determinados serviços (v.g., saúde, educação, cultura, segurança pública, fornecimento de energia elétrica etc.) tende a sofrer grande impacto; (ii) diversas atividades e funções públicas tendem a experimentar profundas mudanças ou mesmo extinção, com reflexos nas respectivas carreiras (atendentes ao público em geral, motoristas, bibliotecários, pessoal da saúde, da segurança pública, do sistema de justiça, professores, advogados, auditores etc.); (iii) os contínuos processos de desburocratização em sentido amplo, que tendem a cobrar ampliados padrões de

¹⁹ Sobre a 4ª Revolução Industrial, ver Schwab (2016) e Piaia, Costa e Willers (2019).

eficiência e efetividade na gestão do gasto público e maior busca por produtividade e resultados nos mais variados seguimentos da atuação estatal.

Tudo isso traduz uma transição em direção a novos sistemas construídos sob a influência da revolução digital, ou seja, com novos suportes especialmente projetados no mundo cotidiano e social, com grande ênfase na configuração dos fluxos de informação (VILLANUEVA *et al.*, 2019).

Quando bem delineados, com participação efetiva dos principais atores envolvidos no processo, as tecnologias têm um grande potencial como ferramentas de coordenação federativa, diagnóstico, planejamento, avaliação e produção de dados e informações para novas formulações, planejamentos de políticas públicas e prestação direta de serviços públicos (OLIVEIRA; FALEIROS; DINIZ, 2015), avançando no sentido de maximizar aquele (ainda em certa medida bloqueado) caráter social que desagua cristalino da Constituição de 1988.

Inclusive, e a toda evidência, a questão da participação social e do planejamento de políticas públicas a partir das TICs assume um relevo central na efetiva construção de um sólido modelo de Governo digital, capaz de avançar no desenvolvimento de parâmetros de ação administrativa voltados à oferta adequada de serviços públicos densificadores do catálogo constitucional de direito sociais²⁰.

4 Regime Principiológico e Desafios do Governo Digital no Brasil

A implementação do Governo digital requer em geral a observância do regime de direito público pela Administração Pública. Nesse sentido, a inovação tecnológica que permitir a prestação direta dos serviços públicos no ambiente digital deve respeitar os princípios constitucionais e infraconstitucionais que orientam sua prestação²¹. Ao se pensar nas perspectivas para a implementação das TICs como funcionalidades de e-Ser-

²⁰ Sobre o tema da participação social no planejamento de políticas pública, ver Valle (2011), Casimiro (2017), e Casimiro e Morais (2017).

²¹ Sobre a temática dos princípios constitucionais, ver Cristóvam (2016).

viços Públicos, cumpre levar em consideração a necessidade de prestar o serviço, dentre outras características, de forma eficiente, universal e atual.

Com relação à eficiência, a prestação dos e-Serviços Públicos deve ter como norte a otimização das funções administrativas e a imposição do melhor atendimento possível à população. Trata-se da busca pela máxima satisfação do usuário-cidadão²². No que se refere à universalidade (ou generalidade), tem-se que a prestação de serviços públicos por meio das TICs impõe que a Administração Pública os oferte a todos os cidadãos, garantindo a maior extensão possível de disponibilização aos interessados (SCHIER, 2016, p. 86). Finalmente, sobre o princípio da atualidade, mister que a prestação dos e-Serviços Públicos busque a constante melhoria e expansão dos serviços, utilizando-se, para tanto, dos avanços científicos e tecnológicos. Nesse ponto, evidente a importância das tecnologias para a construção de um ambiente de Governo digital no qual o Poder Público possibilite, sob a égide do avanço tecnológico, maior acesso aos usuários de serviços públicos.

Assim, o Governo digital representa uma estratégia pela qual a Administração Pública utiliza novas tecnologias para oferecer à Sociedade melhores condições nos serviços públicos, de forma disruptiva, indo além da garantia de acesso à informação e uso incremental das tecnologias,²³ de forma a ampliar a qualidade dos serviços prestados, seu acesso e, sem dúvida, garantir maior oportunidade de participação social (JARDIM, 2000).

²² Adota-se, aqui, a noção de “usuário-cidadão” e não de “usuário-cliente”, vez que aquela ressoa mais consentânea com a ideia constitucional de sujeito de direitos. Inclusive, o termo “cidadão” não deve estar restrito exclusivamente à perspectiva de indivíduo portador direitos políticos (Capítulo V da Constituição), devendo também abranger a ideia maior de povo, titular da soberania, especialmente no que se refere à prestação de serviços públicos. Sobre o tema, ver Schier (2002, p. 236).

²³ Importante destacar que a disrupção nos serviços públicos, seguindo a lógica de Christensen (2012), não implica em abandono ou descaso no que se refere ao caráter instrumental das TICs. Significa, a seu turno, inovação, avanço, disruptividade nas ações e serviços de responsabilidade do Estado.

No entanto, há desafios que precisam ser vencidos para a concretização do Governo digital. Pensar neste novo modelo de governo para a implementação de direitos sociais, com aplicação direta nos serviços públicos implica, necessariamente, esbarrar em barreiras que precisam ser superados pelo movimento de atualização da Administração Pública e sua relação com os cidadãos. É que a Administração Pública 4.0 precisa olhar, prioritariamente, para os cidadãos, em especial aqueles mais vulneráveis.

Nesse prisma, releva-se apontar que o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatísticas (IBGE, 2018) constatou, em pesquisa contínua, que mais de 25% da população brasileira sequer utiliza a internet em seus domicílios permanentes. Segundo o órgão, os principais motivos para a não utilização são: (i) falta de interesse – 34%; (ii) custo dos serviços – 28,7%; e, (iii) desconhecimento sobre manipulação da rede mundial de computadores – 22%. Esses dados, aqui referidos assim de forma aparentemente estática, ganharam uma face triste e mesmo cruel, em meio à Pandemia de Coronavírus (Covid-19), quando um contingente considerável de pessoas em situação de extrema vulnerabilidade tiveram dificuldades em acessar o benefício da renda básica emergencial de R\$ 600,00 (seiscentos reais) (artigo 2º da Lei n. 13.982/2020), por conta de problemas de acesso e preenchimento de dados no aplicativo disponibilizado pelo governo, em parceria com a Caixa Econômica Federal (CEF), bem como problemas relacionados à regularização de documentos pessoais (como o Cadastro de Pessoas Físicas – CPF). Situações que acabam por recair justamente naqueles mais vulneráveis e que, de forma urgente e vital, careciam da ação assistencial/humanitária do Estado (VIANA, 2019).

Estes são dados e situações que revelam a urgência do debate acerca da democratização do acesso à internet no Brasil. Desinteresse, custo e desconhecimento são fatores interligados no quesito interação via rede mundial de computadores. Atualmente, se considerada a revolução dos meios tecnológicos e como ela reconfigura as relações sociais, econômicas e políticas, não se pode admitir que uma parcela assim expressiva da população seja colocada à margem desse novo espaço.

Sobre o tema, Aires José Rover (2006) lembra que há uma Sociedade que nasce das transformações tecnológicas e, nesta conjuntura, “[...] o

maior bem decorrente do progresso tecnológico não deve estar apenas em resolver problemas materiais da humanidade, mas sim em permitir que a sociedade pense por si mesma suas dificuldades” (ROVER, 2006, p. 93). Tudo isso impõe mesmo a percepção da ascensão de uma nova esfera pública,²⁴ um novo espaço onde os direitos sociais e os serviços públicos podem ser pensados e repensados de forma democrática e descentralizada, devendo haver inclusão de todos os cidadãos brasileiros.

Nesse raciocínio, mostra-se imprescindível o reconhecimento do manejo das tecnologias de forma responsável na prossecução do interesse público,²⁵ na consubstanciação das disposições da Constituição de 1988, reconhecendo novos espaços, delineadores da chamada cidadania digital. Massimo Di Felice (2019, p. 20) constata “uma nova morfologia do social”, que demanda no contexto brasileiro, sem dúvida, avanços em termos de inclusão e cidadania digitais. Avançar, por esse quadrante, significará o desenvolvimento de responsabilidades estatais e o incremento na prestação de serviços públicos indispensáveis aos cidadãos.

Como é sabido, deve-se evitar que o movimento de atualização da Administração Pública brasileira e a reformulação dos modos de disponibilização de serviços caiam no vão da simbologia, a perpetuar continuamente a marginalização de grupos vulneráveis (situados da linha da pobreza para baixo), em matéria de inclusão e cidadania digitais, num círculo vicioso em que os mesmos (sempre eles!) são novamente alijados de direitos sociais e serviços públicos.

Tudo isso torna indispensável a atuação conjunta entre a Administração Pública, sob a égide do Governo digital, e a sociedade civil para assegurar a eficiência na implementação de novas tecnologias nos e-Ser-

²⁴ Esfera pública, aqui entendida em um sentido amplo. Sobre o tema, ver Habermas (2010).

²⁵ Ultrapassam os limites desse estudo o debate mais aprofundado sobre o conceito de interesse público e sua centralidade para o regime jurídico-administrativo. Apenas em breves considerações, pode-se dizer que o “conceito de interesse público confunde-se com os valores indisponíveis assegurados pela Constituição, sob o signo inafastável dos direitos fundamentais e da centralidade do princípio da dignidade da pessoa humana (personalização da ordem constitucional)”. Sobre a noção de interesse público, ver Cristóvam (2015, p. 98-117).

viços Públicos. Inclusive, os esforços devem ser conscientes e planejados para que o uso das tecnologias com o objetivo de transformar o cotidiano do ambiente público possa ser significativamente atingido, o que releva a importância dos investimentos em infraestrutura básica de TICs (PRZEYBILOVICZ; CUNHA; MEIRELLES, 2018).

Fala-se aqui em eficiência, mas convém explicitar que, do ponto de vista da prestação dos serviços públicos de forma digital (e-Serviços Públicos), as políticas de desenvolvimento tecnológico dos serviços visam “[...] garantir a eficiência social e a satisfação dos usuários dos serviços públicos” (GABARDO, 2003, p. 188). Logicamente, a busca de uma atuação estatal eficiente no âmbito da prestação dos e-Serviços Públicos impõe a contínua oferta de novas ferramentas participativas que otimizem e facilitem o acesso da população. Por outro lado, é importante que a Administração Pública empregue participações e manifestações na sua gestão (a fim de desenvolver a aplicação das TICs no ambiente públicos, por exemplo), o que exige a observância a um aspecto preliminar crucial: a ausência de barreiras digitais – com a inclusão digital, vontade e cultura políticas (ARAÚJO; PACHECO, 2016).

Deve-se buscar uma práxis da democrática digital, ou seja, da participação num espaço público virtualizado que permita o uso dos sistemas governamentais de prestação de serviços e o facilitado acesso do cidadão – precisamos garantir a acessibilidade e erradicar o “analfabetismo digital”. A implementação do Governo digital por meio das TICs pressupõe que cada cidadão tenha acesso a um conjunto básico de ferramentas computacionais e de telecomunicação, associados a conhecimentos de utilização, que lhe permitam receber, elaborar e transmitir informação e usufruir de serviços eletrônicos (CUNHA; MIRANDA, 2013).

Outra dimensão a ser observada, na implantação do Governo digital para implementação de direitos sociais, refere-se às condições e limites de aplicação das tecnologias em cada tipo de serviço público, respeitando suas especificações, sempre a demonstrar preocupação com a qualidade das ações e serviços prestados. A título de exemplificação: os mecanismos de TICs aplicados na Previdência Social nem sempre serão adequados para uso na área do Sistema Único de Saúde (SUS), pois cada um dos

serviços citados demanda uma configuração distinta, a fim de atingir seus respectivos objetivos.

Como bem preceitua Vanice Valle (2010, p. 189), o direito à boa administração, consolidando uma Administração Pública democrática, impõe o desprendimento “[...] da pretensão de onisciência e onipotência de uma função de poder, para aprender a lidar com uma realidade multifacetada e plena de desafios”. Dessarte, deve-se abrir margem para o experimentalismo responsável no aproveitamento das tecnologias nos serviços públicos, isto é, perceber que as TICs não se prestam, em seu conteúdo, apenas para potencialização incremental da atividade burocrática do Estado, mas possuem capacidade de manipulação dentro dos serviços públicos, consistindo mesmo em um marco verdadeiramente revolucionário no sentido de buscar a promoção de direitos sociais, representando assim uma disrupção.

Em síntese, a atividade administrativa deverá experienciar e experimentar as tecnologias de informação e comunicação no âmbito de cada direito social e do respectivo serviço público. É a prática responsiva de utilização desse instrumental que viabilizará a adequação das tecnologias para a gestão pública, fortalecendo direitos, favorecendo a cidadania ativa e conduzindo ao efetivo desenvolvimento da Sociedade.

5 Conclusão

As transformações tecnológicas impactaram diretamente na Sociedade, determinando novas formas de relacionamento e originando um tecido social baseado em conexões, que estão cada vez mais disponíveis e acessíveis. A Sociedade em rede, num mundo globalizado, passa a construir espaços e instrumentos dinâmicos e autopoieticos que inovam não só a configuração das tecnologias de informação e comunicação, mas também o cenário da vida política – ou pelo menos demandam tal mudança.

Mundialmente, desde a década de 1970, já se falava em tecnologia incremental/sustentadora, mas a partir da década de 1990 emerge a disrupção tecnológica, impondo sensível desenvolvimento nos aspectos de custo, manipulação e eficiência das TICs. Um contexto que reforça a

centralidade da ligação entre Estado e cidadãos e que, no Brasil, ganha relevo a partir da reforma administrativa da década de 1990, sinalizando a incrementação do uso de tecnologias de informação e comunicação para a gestão pública.

Entretanto, a Administração Pública brasileira tem usado as TICs no incremento de suas rotinas burocráticas. Há, ainda, o crescente uso dessas tecnologias na promoção do acesso à informação aos cidadãos. Mas ambos são usos na esteira do dito Governo eletrônico.

Por isso, imprescindível o avanço no sentido de pensar a tecnologia para a concretização direta dos direitos sociais, por meio de serviços públicos, na esteira da noção de Governo digital. A manipulação de tecnologias da informação e comunicação na implementação de direitos sociais vinculados aos serviços públicos com vistas à efetiva concretização daquelas pautas promissórias do artigo 6º da Constituição de 1988, a impulsionar o acesso, participação e controle das prestações públicas pelos cidadãos, tudo de forma a assegurar o desenvolvimento e a observância do princípio da atualidade nos serviços públicos. O Governo digital deve ser avistado na qualidade de disrupção em relação ao Governo eletrônico, pois não almeja somente o emprego incremental de TICs e viabilização do acesso à informação, mas vai além, corporificando direitos sociais por intermédio do espaço digital.

As TICs podem contribuir para a inovação e o fomento da prestação de serviços públicos adequados e atuais para todos os cidadãos, comportando as dimensões democrática e social impostas pela ordem jurídica constitucional vigente. Os chamados e-Serviços Públicos abarcam a prestação de serviços via internet, sistemas de imagem, radiodifusão, telecomunicações, integração eletrônica gerencial de ações públicas, centrais de atendimento e *call center*, afora a chamada Interface de Programa de Aplicativos (do inglês, *Application Programming Interface – API*)²⁶. Im-

²⁶ Sobre o uso de APIs, importa registrar o seguinte: “O volume de consultas aos dados do Portal da Transparência do Governo Federal feitas por máquinas cresceu mais de 10.000% desde o lançamento da nova versão, no ano passado. O indicador de utilização da API – Interface de Programa de Aplicativos (do inglês, *Application Programming Interface*) do Portal apresentou elevação recorde no último mês de fevereiro, saindo

porta indicar que a disponibilidade de direitos sociais por meio dos e-Serviços Públicos dependerá de estudos específicos, com fito de determinar qual ferramenta tecnológica será mais adequada.

A lógica dos e-Serviços Públicos, no esteio do Governo digital, deve obedecer aos princípios da (i) eficiência, almejando a máxima satisfação do cidadão usuário; (ii) universalidade, maximizando a abrangência da disponibilidade de tais serviços; e (iii) atualidade, garantindo que os avanços tecnológicos, na comunicação e informação, sejam instrumentais para as ações públicas de corporificação dos direitos sociais.

Por derradeiro, não se pode desconsiderar os desafios para a concretização dessa mudança de paradigmas, em especial no ambiente público e, em especial, na conjuntura do Governo digital e dos e-Serviços Públicos. Mas, também, inviável olvidar a centralidade do nosso compromisso com a promoção da inclusão digital, de forma a aplacar a exclusão, sobretudo a população mais pobre e vulnerabilizada, razão primeira das mais variadas políticas públicas sociais e que deveria ser a primeira preocupação governamental.

Um panorama que evidencia o destacado potencial das TICs para contribuir na implementação de indicadores, métricas, levantamento de dados e estudos técnicos capazes de apontar as mais adequadas tecnologias para cada direito social/respectivo serviço público, possibilitando ao gestor público a melhor tomada de decisão no sentido de instrumentalizar a ação administrativa e experienciar na atividade de gestão, com vistas à efetiva encampação do complexo mosaico de objetivos constitucionais –

de 124 mil requisições registradas, em agosto de 2018, para aproximadamente 12,8 milhões. Alternativa à navegação tradicional, a API é uma ferramenta específica para usuários técnicos que desejem obter informações sem navegar pelo site, inclusive por meio do desenvolvimento de programas que se conectam diretamente às bases de dados. As APIs permitem, por exemplo, que máquinas ou robôs obtenham acesso automático aos dados do Portal para a criação de aplicativos, análises de dados e outros usos. O novo Portal da Transparência, lançado em junho de 2018 pela Controladoria-Geral da União (CGU), disponibilizou aos usuários diversas consultas via API, incluindo: benefícios sociais, contratos, convênios, empresas, licitações, sanções, servidores, entre outras. As APIs do Portal retornam os mesmos dados apresentados em tela, com a vantagem da flexibilidade característica da ferramenta (BRASIL, 2019).

fonte última de legitimação do Poder Público e que deveria ser o prumo balizador de todas as ações governamentais.

Referências

ALBUQUERQUE, Bruno Marques; SILVA, Fernanda Cláudia Araújo da; SOUSA, Thanderson Pereira de. A era eletrônica da administração pública federal: desafios e evolução no cenário brasileiro. **Revista Vianna Sapiens**, Juiz de Fora, v. 8, n. 2, p. 340-358, jul.-dez. 2017. Disponível em: <http://viannasapiens.com.br/revista/article/view/245/227>. Acesso em: 25 abr. 2020.

ARAÚJO, Camila Camillozzi Alves Costa de Albuquerque; PACHECO, Bárbara de Oliveira Souza. Democracia e participação cidadã: um estudo de caso do Orçamento Participativo Digital em Belo Horizonte. **Democracia Digital e Governo Eletrônico**, Florianópolis, n. 15, p. 23-45, 2016. Disponível em: <http://buscalegis.ufsc.br/revistas/index.php/observatoriodoegov/article/view/275>. Acesso em: 25 abr. 2020.

BANDEIRA DE MELLO, Celso Antônio. **Curso de direito administrativo**. 34. ed. São Paulo: Malheiros, 2019.

BANDEIRA DE MELLO, Celso Antônio. O neocolonialismo e o direito administrativo brasileiro. **Revista Eletrônica de Direito do Estado – REDE**, Salvador, n. 17, p. 1-13, jan.-mar. 2009. Disponível em: <http://www.direitodoestado.com.br/codrevista.asp?cod=311>. Acesso em: 25 abr. 2020.

BERCOVICI, Gilberto. **Constituição econômica e desenvolvimento: uma leitura a partir da Constituição de 1988**. São Paulo: Malheiros, 2005.

BERNAL-MENESES, Lara; GABELAS-BARROSO, José Antonio; MARTA-LAZO, Carmen. As tecnologias da relação, informação e comunicação (TRIC) como ferramentas de inclusão social. **Interface – Comunicação, Saúde, Educação**, Botucatu, v. 23, abr. 2019. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-32832019000100232&lng=pt&nrm=iso&tlng=pt. Acesso em: 25 abr. 2020.

BITENCOURT, Caroline Müller; PASE, Eduarda Simonetti. A necessária relação entre democracia e controle social: discutindo os possíveis reflexos de uma democracia “não amadurecida” na efetivação do controle social da administração pública. **Revista de Investigações Constitucionais**, Curitiba, v. 2, n. 1, p. 293-311, jan.-abr. 2015. Disponível em: <https://revistas.ufpr.br/rinc/article/view/43663/26575>. Acesso em: 25 abr. 2020.

BRAGA, Lamartine Vieira *et al.* O papel do Governo Eletrônico no fortalecimento da governança no setor público. **Revista do Serviço Público**, Brasília, v. 59, n. 1, p. 05-21, jan.-mar. 2008. Disponível em: <https://revista.enap.gov.br/index.php/RSP/article/view/137>. Acesso em: 25 abr. 2020.

BRASIL. Controladoria-Geral da União (CGU). **Portal da Transparência atinge número recorde de consumo de dados por API**. Brasília, mar. 2019. Disponível em: <https://www.gov.br/cgu/pt-br/assuntos/noticias/2019/03/portal-da-transparencia-atinge-numero-recorde-de-consumo-de-dados-por-api>. Acesso em: 25 abr. 2020.

BRESSER-PEREIRA, Luiz Carlos. Uma reforma gerencial da Administração Pública no Brasil. **Revista do Serviço Público**, Brasília, v. 49, n. 1, p. 5-42, jan.-mar. 1998. Disponível em: <https://revista.enap.gov.br/index.php/RSP/article/view/360>. Acesso em: 25 abr. 2020.

BUCCI, Maria Paula Dallari. **Direito administrativo e políticas públicas**. São Paulo: Saraiva, 2002.

CASIMIRO, Ligia Maria Silva Melo de. A participação social no planejamento das políticas públicas urbanas. **Revista Eurolatinoamericana de Derecho Administrativo**, Santa Fe, v. 4, n. 1, p. 7-17, jan.-jun. 2017. Disponível em: <https://bibliotecavirtual.unl.edu.ar/publicaciones/index.php/Redoeda/article/view/7741/11333>. Acesso em: 25 abr. 2020.

CASIMIRO, Ligia Maria Silva Melo de; MORAES, Filomeno. Planejamento social na Administração Pública: um instrumento essencial na promoção dos direitos fundamentais sociais. **Revista de Direito Econômico e Socioambiental**, Curitiba, v. 8, n. 2, p. 443-461,

maio-ago. 2017. Disponível em: <https://periodicos.pucpr.br/index.php/direitoeconomico/article/view/20947/21349>. Acesso em: 25 abr. 2020.

CARRERA-MORA, Óscar *et al.* La relación de la perspectiva de eficiencia del ciudadano com su compartamiento de uso de los servicios de e-gobierno municipal. **Innovar**, Bogotá, v. 29, n. 74, p. 133-146, out.-dez. 2019. Disponível em: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0121-50512019000400133. Acesso em: 25 abr. 2020.

CARVALHO, Gustavo Marinho de. **Precedentes administrativos no Direito brasileiro**. São Paulo: Contracorrente, 2015.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**: volume I. 8. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2002.

CHRISTENSEN, Clayton M. **O dilema da inovação**: quando as novas tecnologias levam empresas ao fracasso. São Paulo: M Books do Brasil, 2012.

CRISTÓVAM, José Sérgio da Silva. **Administração Pública democrática e supremacia do interesse público**: novo regime jurídico-administrativo e seus princípios constitucionais estruturantes. Curitiba: Juruá, 2015.

CRISTÓVAM, José Sérgio da Silva. **Princípios constitucionais**: razoabilidade, proporcionalidade e argumentação jurídica. 2. ed. Curitiba: Juruá, 2016.

CRISTÓVAM, José Sérgio da Silva; HAHN, Tatiana Meinhart. Instrumentos de automação da defesa judicial aplicados pela administração pública federal brasileira: do eletrônico ao digital. **Revista Democracia Digital e Governo Eletrônico**, Florianópolis, v. 1, n. 18, p. 127-143, 2019. Disponível em: <http://buscalegis.ufsc.br/revistas/index.php/observatoriodoegov/article/view/317>. Acesso em: 25 abr. 2020.

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, p. 543-566, jul.-set.

2013. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1984-92302013000300010. Acesso em: 25 abr. 2020.

DINIZ, Eduardo Henrique *et al.* O governo eletrônico no Brasil: perspectiva histórica a partir de um modelo estruturado de análise. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 43, n. 1, p. 23-48, jan.-fev. 2009. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rap/v43n1/a03v43n1.pdf>. Acesso em: 25 abr. 2020.

DI FELICE, Massimo. **La cittadinanza digitale**: la crise dell'idea occidentale di democrazia e la partecipazione nelle reti digitali. Milan: Meltemi, 2019.

FERREIRA, Daniel. O papel do Estado e da administração pública em relação às liberdades fundamentais na sociedade global, tecnológica e de risco: possibilidades, limites e controle. *In*: BORDAS, Eduardo; GUIMARÃES, Edgar; REYNA, Justo; GABARDO, Emerson. **A existência digna e a Administração Pública no Século XXI**. Curitiba: Íthala, 2019. p. 79-98.

FURLANETO, Audrey. Covid-19: especialistas discutem rumos da educação brasileira após fim do isolamento social. **O Globo**, Rio de Janeiro, abr. 2020. Disponível em: <https://oglobo.globo.com/sociedade/coronavirus-servico/covid-19-especialistas-discutem-rumos-da-educacao-brasileira-apos-fim-do-isolamento-social-1-24364206>. Acesso em: 25 abr. 2020.

GABARDO, Emerson. **Eficiência e legitimidade do Estado**: uma análise das estruturas simbólicas do direito político. São Paulo: Manole, 2003.

GABARDO, Emerson. **Princípio constitucional da eficiência administrativa**. São Paulo: Manole, 2002.

GELATTI, Alice Reinchembach; SOUZA, Rebeca Lírio de; SILVA, Rosane Leal da. Poder Público, TIC e e-Gov: uma análise do uso das novas tecnologias na Administração Pública. *In*: III CONGRESSO INTERNACIONAL DE DIREITO E CONTEMPORANEIDADE. 2015. **Anais [...]**, 2015. Disponível em: <http://coral.ufsm.br/congressodireito/anais/2015/8-1.pdf>. Acesso em: 25 abr. 2020.

GIARETTA, Juliana Barbosa Zuquer; DI GIULIO, Gabriela Marques. O papel das Tecnologias de Comunicação e Informação (TIC) no urbano do século XXI e na emergência de novos movimentos sociais: reflexões a partir de experiências na megacidade de São Paulo. **Revista Brasileira de Estudos Urbanos e Regionais**, (*Online*), São Paulo, v. 20, n. 1, p. 161-179, jan.-abr. 2018. Disponível em: <https://rbeur.anpur.org.br/rbeur/article/view/5535>. Acesso em: 25 abr. 2020.

HABERMAS, Jürgen. **Direito e democracia**: entre facticidade e validade. Rio de Janeiro: Edições Tempo Brasileiro, 2010. v. 1.

HACHEM, Daniel Wunder. Vinculação da Administração Pública aos precedentes administrativos e judiciais: mecanismo de tutela igualitária dos direitos sociais. **A&C – Revista de Direito Administrativo & Constitucional**, Curitiba, v. 15, n. 59, p. 63-91, jan.-mar. 2015. Disponível em: <http://www.revistaaec.com/index.php/revistaaec/article/viewFile/64/346>. Acesso em: 25 abr. 2020.

HACHEM, Daniel Wunder. A noção constitucional de desenvolvimento para além do viés econômico: reflexos sobre algumas tendências do Direito Público brasileiro. **A&C – Revista de Direito Administrativo & Constitucional**, Belo Horizonte, ano 13, n. 53, p. 133-168, jul.-set. 2013. Disponível em: <http://www.revistaaec.com/index.php/revistaaec/article/view/126/289>. Acesso em: 25 abr. 2020.

HARTMANN PEIXOTO, Fabiano; MARTINS DA SILVA, Roberta Zumblick. **Inteligência artificial e Direito**. Curitiba: Alteridade Editora, 2019. v. 1.

HERRERA, Lizbeth; GIL-GARCÍA, Ramón. **Implementación de e-gobierno en México**: Un análisis de los determinantes de éxito de la estrategia “canales alternos de atención” del Infonavit. Ciudad de México: División de Administración Pública (CIDE), 2009.

IBGE – INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua**: acesso à internet e à televisão e posse de telefone móvel celular para usa pessoal 2017. Rio de Janeiro: IBGE, 2018.

Disponível em: <https://biblioteca.ibge.gov.br/index.php/biblioteca-catalogo?view=detalhes&id=2101631>. Acesso em: 25 abr. 2020.

JARDIM, José Maria. Capacidade governativa, informação e governo eletrônico. **DataGramZero**, [S.l.], v. 1, n. 5, 2000. Disponível em: <https://www.brapci.inf.br/index.php/res/v/4476>. Acesso em: 25 abr. 2020.

MOTTA, Paulo Roberto Ferreira. **Agências reguladoras**. Barueri, SP: Manole, 2003.

NOGUEIRA, Luiz. Covid-19: robôs da Boston Dynamics são usados na triagem de pacientes. **Olhar Digital**, São Paulo, abr. 2020. Disponível em: <https://olhardigital.com.br/coronavirus/noticia/covid-19-robos-da-boston-dynamics-sao-usados-na-triagem-de-pacientes/99815>. Acesso em: 25 abr. 2020.

OECD – ORGANISATION FOR ECONOMIC CO-OPERATION AND DEVELOPMENT. **Hearing on disruptive innovation**. 2015. Disponível em: [http://www.oecd.org/officialdocuments/publicdisplaydocumentpdf/?cote=DAF/COMP\(2015\)3&docLanguage=En](http://www.oecd.org/officialdocuments/publicdisplaydocumentpdf/?cote=DAF/COMP(2015)3&docLanguage=En). Acesso em: 25 abr. 2020.

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, p. 23-46, jan.-fev. 2015. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rap/v49n1/0034-7612-rap-49-01-00023.pdf>. Acesso em: 25 abr. 2020.

PIAIA, Thami Covatti; COSTA, Bárbara Silva; WILLERS, Miriane Maria. Quarta revolução industrial e a proteção do indivíduo na sociedade digital: desafios para o direito. **Revista Paradigma**, Ribeirão Preto, ano XXIV, v. 28, n. 1, p. 122-140, jan.-abr. 2019. Disponível em: <http://revistas.unaerp.br/paradigma/article/view/1444/1287>. Acesso em: 25 abr. 2020.

PINHO, José Antonio Gomes de. Investigando portais de governo eletrônico de estados no Brasil: muita tecnologia, pouca democracia. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 42, n. 3, p. 471-493, maio-jun. 2008. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rap/v42n3/a03v42n3.pdf>. Acesso em: 25 abr. 2020.

PIRES, Bianca Maria de Souza Macedo. A telemedicina no contexto da pandemia do Covid-19. **Saúde Business**, São Paulo, abr. 2020. Disponível em: <https://saudebusiness.com/gestao/legislacao-e-regulamentacao/a-telemedicina-no-contexto-da-pandemia-do-covid-19/>. Acesso em: 25 abr. 2020.

PITTERI, Sirlei. Tecnologias disruptivas e seus reflexos na economia e nos governos. **Boletim - Centro de estudos sociedade e tecnologia**, São Paulo, v. 1, n. 8, p.1-2, out. 2016. Disponível em: <http://www.cest.polis.usp.br/wp-content/uploads/2018/08/V1N8-Tecnologias-disruptivas-e-seus-reflexos-na-economia-e-governos.pdf>. Acesso em: 25 abr. 2020.

PRZEYBILOVICZ, Erico; CUNHA, Maria Alexandra; MEIRELLES, Fernando de Souza. O uso da tecnologia da informação e telecomunicação para caracterizar os municípios: quem são e o que precisam para desenvolver ações de governo eletrônico e *smart city*. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 52, n. 4, p. 630-659, jul.-ago. 2018. Disponível em: <http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rap/article/view/75718/72527>. Acesso em: 25 abr. 2020.

REINHAR, N.; DIAS, I. M. Categorization of e-gov initiatives: a comparison of three perspectives. In: CONGRESSO INTERNACIONAL DEL CLAD SOBRE LA REFORMA DEL ESTADO Y DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, 10, Santiago, Chile, 2005. **Anais [...]**, Santiago, Chile, 2005.

RIBEIRO, Manuella Maia *et al.* Sistemas de informação em políticas sociais no Brasil: um estudo sobre os usuários no contexto local. **RAUSP Management Journal**, São Paulo, v. 53, n. 1, p. 86-97, jan.-mar. 2018. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S253104881730024X?via%3Dihub>. Acesso em: 25 abr. 2020.

ROVER, Aires José. A democracia digital possível. **Seqüência: Estudos Jurídicos e Políticos**, Florianópolis, v. 27, n. 52, p. 85-104, jul. 2006. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/sequencia/article/view/15202>. Acesso em: 25 abr. 2020.

ROVER, Aires José. Governo e democracia digitais: transição de um modelo hierárquico para um modelo emergente. *In: Anais do Encontro Preparatório para o Congresso Anual do CONPEDI 17*, Salvador: Fundação Boiteux, 2008. p. 1.145-1.164. Disponível em: http://www.publicadireito.com.br/conpedi/manaus/arquivos/anais/salvador/aires_j_rover.pdf. Acesso em: 25 abr. 2020.

ROBINSON, Mark. **From Old Public Administration to the New Public Service**: Implications for public sector reform in developing countries. United Nations, 2015. Disponível em: <http://www.undp.org/content/undp/en/home/librarypage/capacity-building/global-centre-for-public-service-excellence/PS-Reform.html>. Acesso em: 25 abr. 2020.

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. 2020.

SANTOS, Milton. **Por uma outra globalização**: do pensamento único à consciência universal. 10. ed. Rio de Janeiro: Record, 2003.

SCHIEFLER, Eduardo André Carvalho. Covid-19 e a importância da administração pública digital. **JOTA**, São Paulo, mar. 2020. Disponível em: <https://www.jota.info/coberturas-especiais/inova-e-acao/covid-19-e-a-importancia-da-administracao-publica-digital-18032020>. Acesso em: 25 abr. 2020.

SCHIER, Adriana da Costa Ricardo. **Serviço público**: garantia fundamental e cláusula de proibição do retrocesso social. Curitiba: Íthala, 2016.

SCHIER, Adriana da Costa Ricardo. **A participação popular na Administração Pública**: o direito de reclamação. Rio de Janeiro: Renovar, 2002.

SCHWAB, Klaus. **A quarta revolução industrial**. Trad. Daniel Moreira. São Paulo: Edipro, 2016.

SEN, Amartya. **Desenvolvimento como liberdade**. São Paulo: Companhia das Letras, 2000.

UNITED NATIONS EDUCATIONAL, SCIENTIFIC AND CULTURAL ORGANIZATION. **Towards knowledge societies**. Paris: UNESCO Publishing, 2005.

VALLE, Vanice Regina Lírio do. **Direito fundamental à boa administração: democratizando a função administrativa**. 2010. 254f. Tese (Pós-Doutorado) – Escola de Administração Pública e Empresas, Fundação Getúlio Vargas, Rio de Janeiro, 2010. Disponível em: <https://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/6977/VANICE%20VALLE.pdf>. Acesso em: 25 abr. 2020.

VALLE, Vanice Regina Lírio do. Sustentabilidade das escolhas públicas: dignidade da pessoa traduzida pelo planejamento público. **A&C – Revista de Direito Administrativo & Constitucional**, Belo Horizonte, ano 11, n. 45, p. 127-149, jul.-set. 2011. Disponível em: <http://www.revistaaec.com/index.php/revistaaec/article/view/212/203>. Acesso em: 25 abr. 2020.

VIANA, Ana Cristina Aguilar. Aplicativo utilizado para cadastro do auxílio emergencial pode ser excludente. **Justificando**, abr. 2020. Disponível em: http://www.justificando.com/2020/04/14/aplicativo-utilizado-para-cadastro-do-auxilio-emergencial-pode-ser-excludente/?fbclid=IwAR31U8GyXjh4a9PsbD5CzUqmeJDDBl8EkoegBWrwHnym1eDN7aYgS-_6Pos. Acesso em: 25 abr. 2020.

VILLANUEVA, Andrea Estupiñán *et al.* La participación digital en la construcción de la e-democracia y ciudadanía digital. **Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo**, Guadalajara, v. 7, n. 13, jul.-dez. 2016. Disponível em: <https://www.ride.org.mx/index.php/RIDE/article/view/239/1101>. Acesso em: 25 abr. 2020.

WARSCHAUER, Mark. **Tecnologia e inclusão social: a exclusão digital em debate**. São Paulo: SENAC, 2006.

ZITTRAIN, Jonathan. The generative internet. **Harvard Law Review**, Cambridge, v. 1, n. 119, p. 974-2.040, 2006. Disponível em: https://dash.harvard.edu/bitstream/handle/1/9385626/Zittrain_Generative%20Internet.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Acesso em: 25 abr. 2020.

José Sérgio da Silva Cristóvam é professor adjunto de Direito Administrativo no Curso de Graduação em Direito e no Programa de Mestrado e Doutorado do PPGD/UFSC. Doutor em Direito Administrativo pela UFSC (2014), com estágio de Doutorado Sanduíche junto à Universidade de Lisboa, Portugal (2012). Mestre em Direito Constitucional pela UFSC (2005). Membro fundador e Presidente do Instituto Catarinense de Direito Público (ICDP). Membro fundador do Instituto de Direito Administrativo de Santa Catarina (IDASC). Conselheiro Federal da OAB/SC. Presidente da Comissão Especial de Direito Administrativo da OAB Nacional. Presidente da Comissão de Acesso à Justiça da OAB/SC. Membro da Comissão de Direito Constitucional da OAB/SC. Coordenador do Grupo de Estudos em Direito Público do CCJ/UFSC (GEDIP/CCJ/UFSC) e membro da Rede de Pesquisa em Direito Administrativo Social (REDAS).

E-mail: jscristovam@gmail.com

Endereço profissional: Campus Universitário Reitor João David Ferreira Lima, Florianópolis, SC. CEP: 88040-900.

ORCID <http://orcid.org/0000-0001-8232-9122>

Lucas Bossoni Saikali é mestre em Direito Administrativo pelo Programa de Pós-Graduação em Direito da Pontifícia Universidade Católica do Paraná (2020). Bacharel em Direito pela Universidade Federal do Paraná (2017). Membro do Núcleo de Pesquisas em Políticas Públicas e Desenvolvimento Humano (NUPED) e da Rede de Pesquisa em Direito Administrativo Social (REDAS). Membro da Comissão de Inovação e Gestão da OAB/PR.

E-mail: saikalilucas@gmail.com

Endereço profissional: Rua Imaculada Conceição, n. 1.155, Prado Velho, Curitiba, PR. CEP 80215-901.

ORCID <https://orcid.org/0000-0001-6589-4269>

Thanderson Pereira de Sousa é doutorando em Direito Administrativo pelo Programa de Pós-Graduação em Direito da Universidade Federal de Santa Catarina (2020). Bolsista CAPES/PROEX. Mestre em Direito pelo Programa de Pós-Graduação em Direito da Universidade Federal do Ceará (2019). Membro do Grupo de Estudos em Direito Público do CCJ/UFSC (GEDIP/CCJ/UFSC), do Grupo de Pesquisa em Serviços Públicos e Condições de Efetividade (PPGD/UFC) e da Rede de Pesquisa em Direito Administrativo Social (REDAS).

E-mail: thandersonsousa@hotmail.com

Endereço profissional: Campus Universitário Reitor João David Ferreira Lima, Florianópolis, SC. CEP: 88040-900.

ORCID <https://orcid.org/0000-0003-0725-3572>