



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE
CENTRO DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL DO SEMIÁRIDO
UNIDADE ACADÊMICA DE GESTÃO PÚBLICA
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM GESTÃO PÚBLICA**

MIQUEIAS PIRES DA SILVA

**ANÁLISE DE AÇÕES DO GOVERNO ELETRÔNICO NA OTIMIZAÇÃO
DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS À SOCIEDADE**

**SUMÉ - PB
2023**

MIQUEIAS PIRES DA SILVA

**ANÁLISE DE AÇÕES DO GOVERNO ELETRÔNICO NA OTIMIZAÇÃO
DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS À SOCIEDADE**

Artigo Científico apresentado ao Curso Superior de Tecnologia em Gestão Pública do Centro de Desenvolvimento Sustentável do Semiárido da Universidade Federal de Campina Grande, como requisito parcial para obtenção do título de Tecnólogo em Gestão Pública.

Orientador: Professor Dr. Walberto Barbosa da Silva.

**SUMÉ - PB
2023**



S586a Silva, Miqueias Pires da.
Análise de ações do governo eletrônico na
otimização da prestação de serviços públicos à
sociedade. / Miqueias Pires da Silva. - 2023.

40 f.

Orientador: Professor Dr. Walberto Barbosa da
Silva.

Artigo Científico - Universidade Federal de
Campina Grande; Centro de Desenvolvimento
Sustentável do Semiárido; Curso Superior de
Tecnologia em Gestão Pública.

1. Governo eletrônico. 2. Portal da Transparência
- Governo Federal Brasileiro. 3. E-gov - serviços
públicos. 4. Gestão Pública. 5. Prestação de
serviços públicos - governo eletrônico. I. Silva,
Walberto Barbosa da. II. Título.

CDU: 35(045)

Johnny Rodrigues Barbosa
Bibliotecário-Documentalista
CRB-15/626

MIQUEIAS PIRES DA SILVA

**ANÁLISE DE AÇÕES DO GOVERNO ELETRÔNICO NA OTIMIZAÇÃO
DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS À SOCIEDADE**

Artigo Científico apresentado ao Curso Superior de Tecnologia em Gestão Pública do Centro de Desenvolvimento Sustentável do Semiárido da Universidade Federal de Campina Grande, como requisito parcial para obtenção do título de Tecnólogo em Gestão Pública.

BANCA EXAMINADORA:

**Professor Dr. Walberto Barbosa da Silva.
Orientador – UAEDUC/CDSA/UFCG**

**Professor Dr. Allan Gustavo Freire da Silva.
Examinador I – UAGESP/CDSA/UFCG**

**Professor Dr. Bruno Medeiros Roldão de Araújo.
Examinador II – UAEDUC/CDSA/UFCG**

Trabalho aprovado em: 08 de fevereiro de 2023.

SUMÉ - PB

AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar quero agradecer a Deus que permitiu que isso tudo acontecesse, agradeço pelos teus planos para minha vida, pois são sempre maiores que meus próprios sonhos.

Agradeço também pela Instituição pela oportunidade de fazer o curso e pelo seu corpo docente, direção e administração.

Ao meu orientador Walberto que me deu todo o suporte necessário para desenvolver a pesquisa do artigo, e a todos os professores que me acompanharam ao longo do curso e que com empenho em transmitir todos os seus conhecimentos.

Gratidão aos professores Allan Gustavo e Bruno Roldão por aceitarem o nosso convite para comporem a banca de avaliação deste artigo.

Agradeço a minha família por todo o apoio necessário, e principalmente a minha mãe Maria, minha heroína que me deu todo o suporte financeiro e incentivo para continuar no curso.

A todos os meus amigos, em especial Ana Paula e Ana Lúcia, meus sinceros agradecimentos. Vocês com certeza desempenharam um papel muito importante no meu crescimento e agradecer a minha família em Sumé Juliana, Isabela, Lilian, Alisson e Jefter pelo apoio, força, amor, sou grato por todos os momentos que passamos aqui, obrigado pelos puxões de orelha e por todos os conselhos, amo vocês.

RESUMO

O presente artigo possui foco em analisar a transformação como a tecnologia possui grande poder de impacto econômico, político e social e vem mudando a forma como o governo presta os seus serviços à sociedade. O objetivo geral do artigo é identificar possíveis benefícios que a utilização do governo eletrônico tem como instrumento para melhorar a prestação dos serviços públicos oferecidos à sociedade, por meio de plataformas do governo. Para tanto, é necessário conceituar governo eletrônico, com isso, examinar o impacto da implementação desse instrumento do governo, analisar a relevância da prestação de serviços à sociedade e verificar a transparência do portal do governo federal. Trata sobre o governo eletrônico, acima de tudo, sobre como esse novo mecanismo de inovação atualmente está transformando a forma como o governo presta os seus serviços à comunidade e impacta diretamente na vida da sociedade, através da tecnologia de informação e comunicação. O presente estudo é uma pesquisa de caráter descritivo, possuindo uma abordagem qualitativa em uma pesquisa de revisão bibliográfica, por meio de informações em fontes secundárias. foram encontrados artigos através dos portais SciELO, Portal de periódicos da Capes e Google acadêmico, para melhor desenvolver a análise. A partir do procedimento da pesquisa chegou à conclusão de quais são os principais benefícios do governo eletrônico na prestação de serviços públicos à comunidade, como atendimentos mais ágeis e eficientes e sem burocracias de forma remota, através de aparelhos digitais, contribuindo para fortalecer o relacionamento do governo com a sociedade.

Palavra-chave: Governo Eletrônico; Prestação de serviços; Transparência

ABSTRACT

This article focuses on analyzing the transformation in which technology has great economic, political and social impact and has been changing the way the government provides its services to society. The general objective of the article is to identify possible benefits that the use of electronic government has as a tool to improve the provision of public services offered to society through government platforms. To do so, it is necessary to conceptualize electronic government, thereby examining the impact of implementing this government instrument, analyzing the relevance of providing services to society and verifying the transparency of the federal government portal. It deals with electronic government, above all, with how this new innovation mechanism is currently transforming the way the government provides its services to the community and directly impacts the life of society, through information and communication technology. The present study is a descriptive research, having a qualitative approach in a bibliographic review research, through information in secondary sources. Articles were found through the SciELO, Capes Journal Portal and academic Google portals, to better develop the analysis. From the research procedure, it reached the conclusion of what are the main benefits of electronic government in the provision of public services to the community, such as more agile and efficient services and without bureaucracy remotely, through digital devices, contributing to strengthen the relationship of the government with society.

Keyword: Electronic Government; Provision of services; Transparency.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Quadro 1 – Princípios da Lei de Responsabilidade Fiscal.....	13
Quadro 2 – O Governo eletrônico compreende por partes integrantes.....	15
Quadro 3 – Modelo de etapas do Governo eletrônico.....	29
Figura 1 – Portal da transparência do Governo Federal.....	24
Figura 2 – Linha do tempo do Governo Eletrônico	27
Figura 3 – Número de serviços digitais.....	31
Figura 4 – Principais serviços digitais em destaque.....	31

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	09
2 GOVERNO ELETRÔNICO	11
3 PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS	17
3.1 E-GOV NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS	19
3.2 INCLUSÃO DIGITAL	20
4 A TRANSPARÊNCIA DO PORTAL DO GOVERNO FEDERAL	23
5 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	26
6 ANÁLISE E DISCUSSÃO	26
7 CONCLUSÃO	33
REFERÊNCIAS	34

1 INTRODUÇÃO

Por meio dos avanços tecnológicos, nota-se um aumento progressivo das novas formas de utilização das recentes tecnologias de comunicação e de conhecimento esses atuais mecanismos têm transformado as esferas econômicas e políticas das relações sociais da população em conjunto com o governo na forma em que essa nova realidade de acesso a comunicação tem um papel crucial na forma como o governo vai cumprir as suas principais funções para a sociedade (GUIMARÃES, 2005).

Toda essa mudança no âmbito tecnológico proporcionou uma onda de mudanças nas áreas públicas e privadas da sociedade e não somente nas áreas de tecnologia e comunicação, mas possuem impactos em diferentes setores administrativos, além de promover o desenvolvimento local, pois possibilita o crescimento econômico (PEREIRA; SILVA, 2012).

É importante destacar que a utilização desse novo mecanismo da tecnologia de informação e comunicação oferece para a administração pública novas formas de prestação de serviços para a sociedade civil, através do instrumento que é o governo eletrônico que sujeito a gestão pública moderniza a forma de sua administração conforme vêm tratar Agune e Carlos (2005).

Algumas causas para essa implementação do uso das tecnologias de informação e comunicação apontadas por Diniz *et al* (2009), na gestão foram a atualização na administração pública, dessa forma, buscando uma melhor eficiência na prestação de serviços à sociedade e uma melhor transparência nas prestações de contas do governo. Isso vem mostrar um maior aperfeiçoamento dos serviços prestados à população que está constantemente buscando novas informações na internet e postos de instituições públicas e privadas.

Levando em consideração o avanço que a tecnologia vem causando na contemporaneidade, surgem muitas mudanças que afetam e beneficiam a sociedade, como o surgimento do controle eletrônico que foi a forma como o governo brasileiro utilizou do avanço da tecnologia para melhorar a qualidade da prestação de serviços aos cidadãos (GOV.BR, 2019).

Esse estudo justifica-se pelo fato de que, cada vez mais cedo, a sociedade está possuindo o acesso a diversas plataformas de informações do governo, fazendo com que os indivíduos se tornem cada dia mais conectados e se tornem pouco a pouco mais integrados a assuntos de interesse político e interesses sociais. Dessa forma, é possível notar que o avanço da tecnologia pode impactar diretamente a relação do governo com a sociedade, através de novos mecanismos que otimizam e facilitam o acesso a essas plataformas digitais que levam informações e que prestam serviços à sociedade, promovendo uma melhor potencialização nos seus procedimentos, um melhor acesso às informações públicas, transparência, segurança e participação popular.

Considerando os principais elementos do cenário até aqui apresentado, se estabelece como uma questão central de investigação da pesquisa: Quais os possíveis benefícios do governo eletrônico na otimização na prestação de serviços públicos que o governo oferece à sociedade?

Com relação à utilização do governo eletrônico na gestão pública percebemos que ela veio a proporcionar uma melhor qualidade na relação que existe entre governo e a sociedade civil, e com isso a migração dos serviços do governo passaram para sites e portais de comunicação dos órgãos públicos, havendo então uma melhor qualidade na prestação de serviços do governo à sociedade.

A importância desses avanços na sociedade, pois além de facilitar o acesso a serviços públicos, é acessando portais como o GOV.br que muitas pessoas conseguem acessar informações importantíssimas sobre os procedimentos que devem ser tomados para obter um melhor serviço. É importante dizer que também traz benefícios para os servidores que estão ligados diretamente com a administração pública.

De acordo com a delimitação do tema apresentado, define-se como o objetivo geral da pesquisa a identificação dos principais impactos no uso do governo eletrônico na otimização da prestação de serviços públicos aos cidadãos. Nesse contexto, para alcançar o objetivo geral de pesquisa, os objetivos específicos do presente trabalho são: Definir os impactos da implementação do governo eletrônico, examinar a essencialidade da prestação dos serviços públicos e discutir a transparência dos portais do Governo Federal com a sociedade.

2 GOVERNO ELETRÔNICO

Ao longo dos anos passamos a observar que houve um grande aumento nos avanços tecnológicos e com esse avanço compreendemos que a população também foi se moldando às novas configurações existentes no mundo. Isso trouxe benefícios para a população, pois oferece uma maior facilidade no acesso a informações à sociedade.

Dadas as constantes mudanças em que o mundo se apresenta, é de grande importância que o papel da administração pública esteja constantemente se adaptando a essas novas transformações, em que o cenário atual se encontra, buscando sempre a melhoria dos seus serviços públicos, uma maior qualidade na sua eficiência estatal e uma melhor comunicação.

Com a transformação global que a tecnologia vem causando e impactando na forma de produção e transmissão dessas informações, é indispensável que o governo se adapte a essa nova realidade atual em que o cenário se encontra, onde a tecnologia possui um papel importante na maneira como o Estado fornece as informações sobre o gasto do dinheiro público aos cidadãos, através da transparência. Essa transformação é considerada um procedimento de modificação que implica no acesso das tecnologias digitais (GONG e RIBIERE, 2021).

Com o surgimento e avanço das novas formas de tecnologia, onde estamos vivenciando uma era em que a tecnologia possui um poder de grande impacto para a sociedade, onde segundo Leonardi (2005), a internet conseguiu transformar a forma de comunicação entre todos os indivíduos, através de todo o seu alcance mundial.

Em conformidade com a análise anterior Lévy (1999) disserta que nessa nova era da cibercultura se cria uma relação de conexão de indivíduos de todo o mundo, dando um acesso mais rápido a informações na internet.

Portanto, através das ideias dos autores compreende-se como a tecnologia de informação e comunicação possui um impacto diretamente ligado à sociedade e mostra o surgimento de uma nova era mais moderna, onde os indivíduos possuem o acesso mais rápido a todo tipo de informação como também na forma que se estabelecem essas relações perante a sociedade.

No dia 29 de março de 2021, no Brasil foi promulgada a Lei nº 14.129 a Lei do Governo Digital com o propósito de estimular maior qualidade na prestação de serviços públicos por meio digital, de forma mais ágil e eficiente (BRASIL, 2021).

Com toda essa mudança que impacta tanto o cenário econômico, político e principalmente social, a sociedade começa a criar uma postura mais firme e demanda de uma gestão qualificada do governo, como também melhor e com mais transparência das ações e serviços prestados aos cidadãos. Para Soares Júnior e Santos (2007), essa conduta mais firme da sociedade, exige ao governo uma mudança na forma como ela conduz seu modelo de gestão, criando maneiras e ideias para garantir que o anseio e demanda da sociedade seja alcançado.

Por meio de mudanças na administração pública no Brasil em 2000, ocorreu a aprovação da Lei Complementar número 101, Lei de Responsabilidade Fiscal (LRF), que promove uma transformação na forma como a administração pública é aplicada no país, que está relacionado diretamente com a *accountability* onde será discutido nos próximos capítulos.

Para Vignoli (2002) a Lei de Responsabilidade Fiscal é considerada uma das normas mais implacáveis já implementadas na legislação. E para Dias Filho (2003) a implementação da Lei de Responsabilidade Fiscal não seria nada fácil, pois para a sua implementação depende de alguns fatores como tecnológicos, políticos, financeiros e entre outros motivos. A Lei de Responsabilidade Fiscal vai possuir alguns conceitos básicos que são indispensáveis para a aplicação dos seus princípios presentes atualmente que são: planejamento, transparência, controle e responsabilização. A seguir será demonstrado um quadro apresentando os princípios da Lei de responsabilidade fiscal.

Quadro 1 - Princípios da Lei de Responsabilidade Fiscal.

Planejamento	Consiste em determinar os objetivos a alcançar e as ações a serem realizadas, compatibilizando-as com os meios disponíveis para a sua execução
Transparencia	Exige que todos os atos de entidades públicas sejam praticados com publicidade e com a prestação de contas em diversos meios.
Controle	Permite gerenciar o risco por meio de ações fiscalizadoras e de imposição de contas em diversos meios.
Responsabilização	É a obrigação de prestar contas e responder por ações.

Fonte: Sales; Martins (2014).

Com base, nesse quadro compreende o princípio da Lei de Responsabilidade Fiscal, onde contorna várias esferas do governo, como o próprio Estado, Distrito Federal e os Municípios. E aos poderes Executivo, Legislativo e Judiciário.

As tecnologias têm papel crucial na nova forma de administração pública, transformando novos modelos de como trabalhar com a gestão pública. Onde o cidadão além de participar do governo pode expressar suas opiniões na forma como o governo presta os seus deveres a comunidade. Por meio de novos estilos de governança, onde o governo possui a responsabilidade de formular e implementar políticas com a participação da sociedade.

Em relação a governança eletrônica Vaz (2005, p.2) considera:

Só é possível falar de governança eletrônica como uso das TIC aplicado à relação entre governo e sociedade organizada a partir do entendimento das possibilidades tecnológicas oferecidas pelos recursos do chamado “governo eletrônico”

Dessa forma a governança eletrônica está associada à maneira de como o governo se relaciona com a sociedade. E ao fazer o uso das tecnologias de informação e conhecimento para maximizar esse relacionamento pode impactar diretamente na relação do próprio indivíduo com o governo (VAZ, 2005).

Backus (2001), conceitua a governança eletrônica ou governança digital como um procedimento do governo para agilizar e facilitar a interação entre o mesmo e os cidadãos, através de métodos utilizando a tecnologia.

Para Buta e Teixeira (2020), acredita que a governança eletrônica pode ser entendida como um instrumento que permite a participação dos indivíduos, juntamente com o Estado para resolver problemas, a fim de melhorar a qualidade dos serviços.

Filgueiras (2018, p 84), acredita que governança eletrônica possui diversas definições; contudo, geralmente está associado à presença de uma relação entre o poder público e a sociedade na administração dos recursos, viabilizando a melhoria das políticas e a prestação dos serviços públicos.

Portanto, observa-se como a governança eletrônica já é o resultado de uma transformação de um cenário que está a cada momento se modernizando e que exige da parte da gestão pública novos procedimentos para o acesso de serviços à comunidade, novos meios de se escutar o que a sociedade precisa.

É nesse cenário moderno que surge o governo eletrônico, que de acordo com a Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico (2003), possui a sua definição como a utilização da tecnologia de informação e comunicação que são essas plataformas digitais usadas na esfera pública, que está associado com o mesmo pensamento de Medeiros (2004), em que a internet é uma ferramenta poderosa para o uso do setor público para a realização de prestação de serviços a toda sociedade através de recursos digitais.

E para se compreender melhor sobre governo eletrônico e tudo que envolve a responsabilização na administração e a participação do governo será apresentado um

quadro que contém os tipos de diferentes formas da relação de uma organização com os órgãos governamentais

Quadro 2- O Governo eletrônico compreende por partes integrantes:

Government to government	G2G	G2G é uma referência ao comércio eletrônico que se desenvolve entre órgãos do governo, são transações entre governo e governo que podem ser horizontalmente, no âmbito de um mesmo nível de governo ou verticalmente, envolvendo diferentes níveis de governo.
Government to Business	G2B	O G2B, ou Government to Business, é a relação de negócios pela internet entre governo e empresas. Por exemplo: as compras pelo Estado através da internet por meio de pregões e licitações, tomada de preços, etc. São as transações entre empresa e governo.
Government to Citizen	G2C	Governo para Cidadão é uma relação comercial pela internet entre governo (estadual, federal ou municipal) e consumidores. Exemplos: o pagamento via Internet de impostos, multas e tarifas públicas.
Government to Employees	G2E	inclui a manutenção de informações pessoais e registros de funcionários. Também envolve folha de pagamento eletrônica (para visualizar contracheques, holerites, pagar contas e manter registros para informações fiscais) e e-learning (para manter os funcionários informados sobre os materiais importantes que precisam conhecer por meio do uso de recursos visuais, animação ou vídeos através de uma ferramenta de aprendizagem baseada em computador).

Fonte: Sebold *et al.* (2012)

Medidas precisam ser tomadas por entidades públicas para garantir esses novos métodos tecnológicos de comunicação para incluí-los em processos governamentais, dessa forma o governo eletrônico se torna um instrumento para a gestão pública para o fornecimento de serviços eletrônicos à comunidade.

Por meio de análise histórica sobre o governo eletrônico, percebe-se, que sua expressão só foi empregada com maior frequência com a expansão do comércio eletrônico no governo, que são novas formas de inserir montantes para as atividades comerciais, dessa forma, o governo passa a utilizar produtos e serviços que são ofertados através dos meios eletrônicos, fazendo com que a expressão governo eletrônica seja mais conhecida Diniz (2000).

Para a Comunidade Europeia (2003), o governo eletrônico possui como conceito a utilização das tecnologias de informação e comunicação em favor da administração pública, atendendo a novas práticas governamentais, buscando cada vez mais a melhoria da prestação de serviços públicos. Associado com essa visão de inovação e impacto mundial (AGUNE; CARLOS, 2005), compreendem como governo eletrônico um meio fundamental para que o Estado passe por uma mudança em sua forma de agir, formando uma tríade tecnologia, Estado e administração pública visando uma interação mais dinâmica e eficaz para melhor atender o cidadão com uma expectativa de mudança em que busca fazer com que o governo possa interagir de uma maneira mais eficaz e rápida com tal cidadão.

Já Mergel *et al* (2019), entende que o governo eletrônico está associado à transformação digital, onde as informações governamentais são oferecidas aos cidadãos de forma virtual.

A Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (2003), observa a aplicação do governo eletrônico como algo importante para um melhor governo, onde surge a possibilidade de deslocar do ambiente físico para uma plataforma com sistema digital.

Há também a perspectiva de Ferguson (2002), traz sobre o governo eletrônico, em que aponta como uma inovação no cenário administrativo, algo novo e revolucionário que é o acesso através de plataformas digitais a informações e serviços que a comunidade pode receber oferecidos pelo governo.

Dessa forma, percebe-se através da concepção do autor a importância que o governo eletrônico possui, onde seu conceito principal envolve garantir à sociedade formas mais práticas de prestação de serviços, melhorando a relação com o governo transformando, desta forma, um instrumento poderoso para a administração pública.

3 PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Governo através do instrumento eletrônico, disponibiliza os seus serviços a toda comunidade. Nesse contexto, é relevante compreender e assimilar quais são os principais serviços públicos que o governo oferece e como isso impacta diretamente na relação entre o estado e a sociedade. Através de uma abordagem que vai compreender o que são esses serviços prestados à sociedade e como é importante essa contribuição do governo federal a comunidade e como o avanço tecnológico possui um poder de transformar essas ações beneficiando os cidadãos.

Cretella (1977), entende o conceito de serviços públicos como a realização de atividades em que o indivíduo pode exercer de várias maneiras, com o objetivo de suprir as necessidades de todo o corpo social, dessa forma, serviços públicos são as atividades realizadas pela administração pública que pode ser realizada através de instituições ou entidades da administração pública. Por outro lado, Gasparini (2010), compreende por sua vez que a prestação serviços públicos é o que a própria administração pública oferece pessoalmente à sociedade, onde a administração considera que essa prestação de serviços é importante para toda a coletividade.

Pode-se então compreender a importância de uma prestação de serviços públicos com qualidade, onde possui o poder de influenciar o desenvolvimento tanto econômico, político e social.

O setor público ainda é a parte do Estado que oferece a distribuição de bens e serviços públicos à sociedade, porém existe uma demanda de uma qualidade e agilidade desses serviços oferecidos diretamente aos indivíduos (ESTEFANO, 1996). buscando o princípio da eficiência onde a administração pública tenta desempenhar melhores resultados com poucos recursos é importante que a administração pública se preocupe em oferecer prestações de serviços públicos à sociedade.

Para Paladini (1995), qualidade na prestação de serviços possui seu conceito variável em que está em constante desenvolvimento e atividade, onde se empenha cada vez mais em desenvolver as suas atividades ao longo do tempo. E com todo avanço

tecnológico que também impacta diretamente na maneira como o governo pode disponibilizar os serviços públicos.

Para Jarude (2022, p 9),

A melhoria dos serviços públicos, sejam eles presenciais ou digitais, deve ser a prioridade de todo governante, independente de qual bandeira partidária carregue, tendo em vista que o Estado existe e tem como finalidade atender aos interesses públicos.

Os serviços públicos estão presentes no dia a dia e são de grande importância na forma de garantir mais direitos indispensáveis a todos os cidadãos, dessa forma, a Lei 13.460/2017 do código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos (BRASIL, 2017).

[...] a lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente: I - as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços; II - o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no artigo 5º, incisos X e XXXIII; e III – a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública.

A Lei de defesa dos usuários de serviços públicos vale para todos os órgãos públicos no Brasil que engloba o âmbito federal, estadual e municipal, onde exige que os órgãos públicos precisam ampliar e aumentar a sua relação com a sociedade, intensificando a aplicação de ouvidoria e proporcionando aos cidadãos o direito de avaliação desses serviços públicos oferecidos.

Todos os cidadãos possuem direitos a prestações de serviços públicos pelo governo, conforme a Lei nº 12.527, sancionada em 18 de novembro de 2011 (BRASIL, 2018), que garante o acesso do cidadão às informações públicas. Esse direito já foi estabelecido ao longo da história por consequências de todas as lutas sociais pela dignidade a fim de garantir mais direitos a toda a sociedade (LIMA; SILVEIRA, 2016).

E com todo desenvolvimento tecnológico esses direitos aos cidadãos também sofrem mudanças, onde os direitos a prestação de serviços públicos adquire todo o impulsionamento das novas tecnologias como plataformas digitais que são aplicadas atualmente, como forma de transmitir informações do governo e websites que oferecem serviços à sociedade (VAZ, 2003).

Dessa forma, os direitos que são disponibilizados aos cidadãos podem ser desde o direito à prestação de informações individuais aos indivíduos em particular, um controle social que é direito que permite à sociedade possuir o benefício de acesso a ações do governo, como a transparência em sua prestação de contas, e a participação direta do cidadão com a política onde permite o indivíduo participar na gestão e de políticas públicas. (VAZ, 2005).

3.1 GOVERNO ELETRÔNICO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

A aplicação dessas novas ferramentas de tecnologias de informação e comunicação está cada vez mais presentes nos órgãos públicos e se torna um instrumento para prestação de serviços disponibilizados à comunidade, diversos procedimentos têm sido realizados através de todo o governo com a finalidade de aproximar ainda mais a relação do cidadão com o Estado, de diversas formas como garantir e dispor aos indivíduos informações públicas do governo através de portais de notícias que são de interesse social. entre outras ações que são realizadas e oferecidas pelo Estado, como também uma melhor transparência da relação governo e sociedade (FILGUEIRAS, 2005).

Atualmente a internet é uma ferramenta importante para a gestão pública, pois intensifica o desenvolvimento de uma nova era tecnológica de criação e gera novos modelos de governança. Laporte *et al* (2002) aponta a tecnologia que é empregada pelo governo como um meio a oferecer aos cidadãos serviços públicos através das tecnologias de informação e comunicação um ótimo meio para contribuir na relação entre os cidadãos e o governo.

Com um desenvolvimento na forma de prestação de serviços públicos utilizando as plataformas digitais, se busca da parte da administração pública mais agilidade e economia na gestão pública. Dessa forma, o governo federal investe em novo modelo de serviço público, com a finalidade de desburocratizar os serviços públicos. Através disso, as tecnologias de informação e comunicação impulsionam o processo de transformação digital para a melhoria da prestação de serviços à sociedade (FONSECA; SANTOS, 2022).

No ano de 2017 foi sancionada a lei nº 13.460 (BRASIL, 2017), que possui como objetivo o controle de qualidade e competência dos serviços públicos. No mesmo ano foi criado o programa Brasil eficiência que tem sua finalidade elaborar políticas públicas, a fim de auxiliar a gestão pública e facilitar a prestação de serviços públicos do governo. Alguns benefícios que o programa Brasil eficiência desempenha para os cidadãos é a de desburocratizar, disponibilizar uma plataforma digital do governo federal com informações e ofertando serviços públicos a comunidade, a execução e o monitoramento da qualidade desses serviços, além de impulsionar a participação social na fiscalização da administração pública, como também a digitalização, visando incluir os bancos de dados da administração pública, garantindo maior economia dos seus recursos (BRASIL, 2017).

Esse desenvolvimento do governo eletrônico no Brasil possui uma abordagem diretamente na democracia na era digital, onde a tecnologia de informação e comunicação aplicada no setor público possui um grande impacto social, a adoção dessa tecnologia no setor público vem sendo aplicado de maneira estratégica pela administração pública. Hoje em dia é frequente que pessoas, empresas e organizações façam a utilização de plataformas e websites do governo eletrônico, esse procedimento de modernização da gestão pública só é possível por meio de uma boa infraestrutura e eficiência de seus recursos.

3.2 INCLUSÃO DIGITAL

Atualmente a internet é usada como um instrumento para aproximar cada vez mais o cidadão com o governo, tornando a administração pública progressivamente mais eletrônico, visto que vem transformando a forma de sua administração presencial para a virtual. Hoje em dia, muitos dos serviços públicos são aplicados através de plataformas digitais.

Porém esses serviços públicos que são disponibilizados do governo digital só podem ser aplicados a um público específico de indivíduos que possuem acesso a internet, dessa forma, compreende que uma das maiores ameaças para o crescimento do governo eletrônico no Brasil é a exclusão digital.

De acordo com o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística IBGE (2020), no ano de 2018, 75% dos cidadãos já possuíam o acesso a internet, mas então, percebe-se que 25% da população ainda não possuía o acesso a internet e aos serviços públicos e informações oferecidas através das plataformas digitais do governo federal. Houve dificuldade em encontrar dados dos anos seguintes no site do IBGE.

Apesar do grande crescimento na implementação do governo eletrônico no Brasil, onde as plataformas digitais que prestam serviços públicos do governo federal apresentam vários benefícios para a comunidade. Porém deve-se levar em consideração a desigualdade presente no Brasil, que está relacionado a desigualdade com o acesso da internet, o que reflete a realidade de uma exclusão digital que ainda se faz presente no país.

A respeito dos dados serem de 2018, e de entendermos que houve uma ampliação de acesso devido ao aceleração digital ocorrido entre os anos de 2020 e 2022 devido o advento da pandemia de covid 19, entendemos que ainda há uma considerável parcela da população que ainda se encontra em situação de exclusão digital, que é de outras exclusões.

Durante o início da pandemia parte das organizações públicas não possuíam o acesso aprimorado com os sistemas digitais aos cidadãos, por isso, alguns serviços públicos sofreram dificuldades pois não trabalhavam com atendimento digital (ALBUQUERQUE FILHO, 2021).

A exclusão digital no Brasil é uma consequência de vários problemas relacionados à exclusão social que está ligado a razões econômicas, uma falta de oportunidades em participar da cidadania (AMARO, 2004).

Para Diniz (2002) é extremamente importante que ao implementar uso das tecnologias de informação e comunicação se faz necessário combater e acabar com a desigualdade digital que está presente no país, desse modo, as políticas de aplicação das tecnologias devem estar associadas à inclusão social.

Hoje em dia a internet é uma área de informações que é indispensável para a democratização ao acesso da informação, com isso se mostra como um instrumento de impacto econômico e social. Mas em um país como o Brasil, que possui uma visível desigualdade econômica, que projetos de inclusão sejam aplicados para que todos os

cidadãos possam se beneficiar do acesso à internet, dessa forma, garantir o direito a prestações de serviços.

A Lei nº 14.533 de 11 de janeiro de 2023, a norma de inclusão digital que tem o propósito de potencializar o resultado das políticas públicas relacionadas ao acesso da população em ferramentas e práticas digitais (BRASIL, 2023).

Com o propósito de combater a exclusão digital o governo incluiu como um de seus objetivos no governo eletrônico:

Um dos principais objetivos propostos é estabelecer um novo paradigma cultural de inclusão digital, focado no cidadão/cliente, com a redução de custos unitários, a melhoria na gestão e qualidade dos serviços públicos, a transparência e a simplificação de processos. Para tanto é necessária a conscientização de ter a informação como fator estratégico de construção da base cultural e comportamental de uma nova sociedade e de um novo modelo de gestão pública. (GRUPO DE TRABALHO NOVAS FORMAS ELETRÔNICAS DE INTERAÇÃO, 2000, p. 5)

Dessa forma, o governo eletrônico luta para garantir aos indivíduos maior inclusão digital, sendo que o governo eletrônico e a prestação de serviços são totalmente dependentes da inclusão digital. Com isso, projetos de aproximar as iniciativas do governo eletrônico aos indivíduos que estão à margem da sociedade são aplicados.

4 A TRANSPARÊNCIA DO PORTAL DO GOVERNO FEDERAL

Neste capítulo serão apresentados conceitos sobre *accountability* e a importância do cidadão em fiscalizar como o governo vai gerenciar os seus gastos e suas responsabilidades para com toda a comunidade, além de apresentar o portal da transparência do Governo Federal.

Para Mateus (2008), o princípio da publicidade na administração pública é um direito da sociedade em obter o acesso a informações de como o Estado administra a sua gestão através da transparência de todos os seus atos.

A Lei nº 12.527 (2011), é a lei que determina ao cidadão o direito ao acesso às informações públicas, sendo que antigamente os governantes não necessitavam prestar contas da sua atuação e da sua administração. Porém hoje em dia o gestor que administra esses bens precisa prestar contas da sua gerência para o cidadão.

Através disso a gestão pública passa a mudar a forma de administração da sua gestão, fundamentando-se principalmente na transparência e no planejamento na administração das contas públicas. Dessa forma *accountability* vai envolver alguns procedimentos de comando.

O conceito de *accountability* para Castro (2011), está diretamente relacionado à responsabilidade, o indivíduo possui o dever de prestar contas dos atos praticados. Atualmente as leis têm se empenhado a criar formas para garantir uma qualidade maior no controle político, porém vai depender principalmente do controle social onde a sociedade tem papel fundamental em participar e intervir no poder público. Em concordância com o conceito apresentado, os autores Gonçalves *et al* (2021), compreendem como *accountability* uma ferramenta de controle na prestação de contas, mas principalmente buscando o desenvolvimento da execução dos recursos públicos

O conceito de transparência se fundamenta principalmente na disponibilização de informações que a Instituição ou entidade possibilita que o indivíduo de fora possa fiscalizar e observar como andam as atividades prestadas pela organização, com isso a transparência visa inspecionar as informações entre a população e as organizações (FILGUEIRAS, 2011).

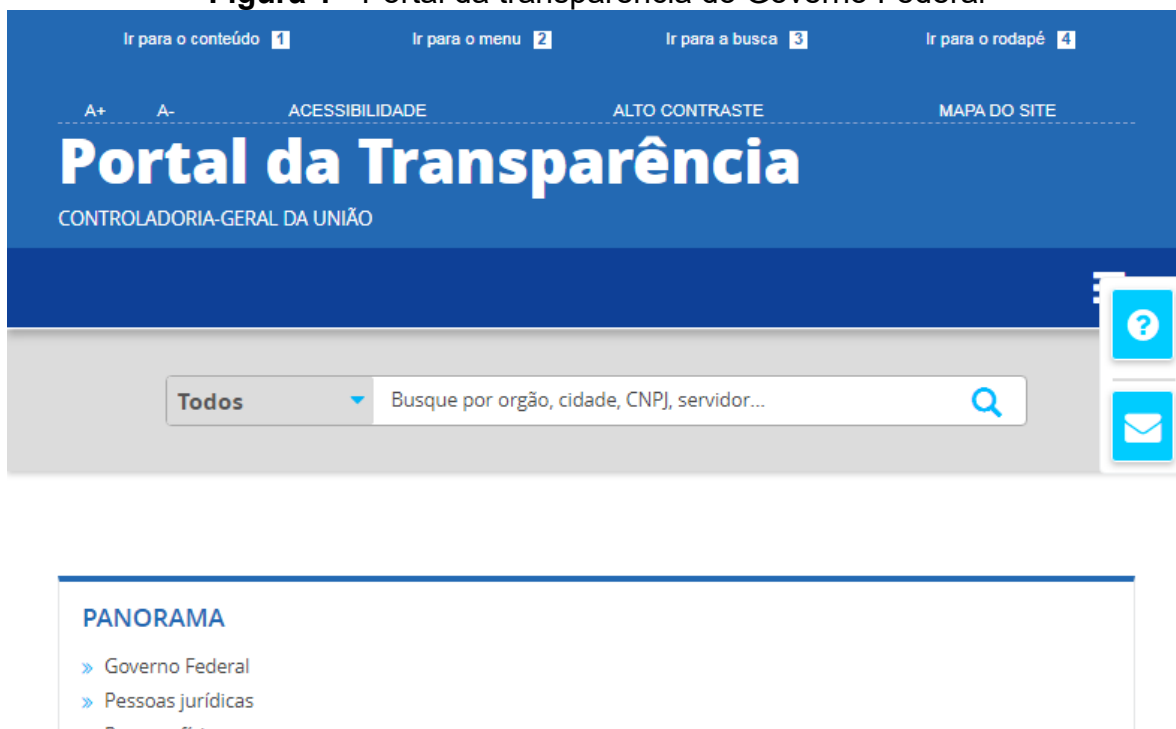
Portanto, entende-se a importância da *accountability* e a prestação de contas no governo como um mecanismo de controle, a fim de garantir maior transparência e responsabilidade das ações e serviços realizados no poder público.

Com todo o desenvolvimento das tecnologias de informação e comunicação sendo utilizado na administração pública, o governo busca maneiras de acelerar o funcionamento com a ferramenta do Governo eletrônico, dessa forma, provocando transformações em políticas públicas. Esse instrumento estimula a comunicação direta do governo com a sociedade através de portais de comunicação do governo federal, onde além de prestar serviços públicos aos cidadãos também possuem portais de transparência em que presta contas das suas ações feitas disponibilizadas diretamente na web, com isso aumentando ainda mais a transparência das tarefas que são realizadas pelo Governo (PRADO, 2009).

Dessa forma, esses portais de transparência do governo têm se tornado uma das principais ferramentas de diálogo entre o governo e a sociedade (GOMES; MOREIRA; SILVA FILHO, 2020).

Divulgado pela Controladoria-Geral da União (2004), o Portal de Transparência do Governo Federal é uma plataforma digital disponível para toda a comunidade que possui como o principal objetivo disponibilizar dados com relatos referentes a suas atividades prestadas. Além disso, a plataforma vem se estabelecendo como um poderoso mecanismo para o direito da sociedade na fiscalização das contas públicas.

Figura 1 - Portal da transparência do Governo Federal



Fonte: Portal da transparência (2022)

A figura 1 apresenta o portal da transparência do Governo Federal que disponibiliza todos os gastos através de dados que é acessado pelo cidadão de maneira mais ágil e fácil, garantindo que o indivíduo tenha o alcance desses dados, sendo disponível no portal a transparência das despesas e receitas, o controle social entre outras informações essenciais que são disponíveis no portal.

Para Prado (2009), o governo eletrônico intensifica não somente na prestação de serviços públicos à sociedade, mas também estimula a *accountability*, através de portais de transparência e comunicação que possuem como objetivo prestar contas do governo. Tendo como exemplo o próprio portal de transparência do Governo Federal.

5 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O presente estudo constitui-se em uma pesquisa de caráter descritivo, que é aplicado frequentemente quando se busca analisar o retrato da realidade (FOWLER, 1993). Dessa forma buscou-se identificar os principais benefícios que o uso do governo eletrônico traz à sociedade através da prestação de serviços que o governo oferece à comunidade de forma digital.

Adota-se como uma metodologia uma abordagem qualitativa, com análise em um estudo que busca analisar obras de diferentes autores, em uma pesquisa de revisão bibliográfica que gere uma maior análise de qualidade do tema a fim de embasar as análises e discussões, foram realizadas pesquisas de artigos confiáveis e sites relacionados com o tema, foram encontrados artigos por meio dos portais SciELO, Portal de periódicos da Capes e Google acadêmico, para melhor desenvolver a análise.

A pesquisa de informações e dados secundários com base em palavras chaves do tema como governo eletrônico, prestação de serviços e gestão pública e em artigos e revistas científicas para o desenvolvimento de uma pesquisa de qualidade.

6 ANÁLISE E DISCUSSÃO

Pode-se compreender com base no que os autores afirmam sobre a temática, que há uma grande importância no procedimento da tecnologia de informação e comunicação por meio do Governo eletrônico que contribui para que exista mais diálogo entre o cidadão e o governo, além de possibilitar a sociedade o alcance mais eficiente ao uso dos serviços que são disponibilizados pelo governo, impactando diretamente o modo de conduzir a administração pública.

Dessa forma

Entre as causas determinantes da adoção das TICs de forma estratégica e intensiva pelos governos em seus processos internos e na melhoria dos serviços públicos prestados à sociedade destacam-se: o uso intensivo das TICs pelos cidadãos, empresas privadas e organizações não governamentais; a migração da informação baseada em papel para mídias eletrônicas e serviços online e o avanço e universalização da infraestrutura pública de telecomunicações e da internet. (DINIZ *et al*, 2009, P. 2).

Dessa forma, o pensamento do autor se associa diretamente no que Santos (2008, p.26) indica sobre a implementação do governo eletrônico está ligado a diversos direitos que beneficiam os cidadãos

[...] na condução da administração pública, proporcionando maior eficiência e melhor prestação de contas; nos serviços que os governos disponibilizam aos cidadãos, tais como mais informação sobre serviços, e maior efetividade nas implementações das políticas fiscais e sociais; na capacidade do Estado para promover o desenvolvimento, na consolidação da sua defesa, fortalecimento da democracia, na criação de programas para diminuição da pobreza, e distribuição de renda.

Através disso, entende-se a necessidade na implementação dessa tecnologia de informação e comunicação, em busca de uma melhor qualidade na forma de prestação de serviços públicos para a sociedade utilizando os meios eletrônicos como esse instrumento para garantir um uso mais acessível a toda coletividade.

Figura 2 - Linha do tempo do Governo Eletrônico



Fonte: Brasil (2020)

A figura 2 apresenta como o Governo Eletrônico já se desenvolveu desde do ano de 2000 a 2020, sendo um importante instrumento da administração pública que vem a

cada ano se modificando para garantir a sociedade uma melhoria na prestação de serviços públicos.

O governo eletrônico possui a sua concepção cada vez mais em desenvolvimento, com diversas finalidades e metas como oferecer mais informações de modo mais rápido e prático a uma esfera global, disponibilizando com isso, infraestrutura a toda comunidade de forma virtual por meio da administração pública (ZWEERS; PLANQUÉ, 2001).

Em um cenário mais inovador em que o governo eletrônico estabelece a capacidade mais favorável entre a relação do governo se relacionar com a sociedade, não somente através da informação e comunicação, mas também de uma forma de prestação de serviços à comunidade, havendo um benefício tanto do governo como para sociedade.

Segundo Eisenberg (1999), para que o acesso a uma prestação de serviços públicos possua uma excelente qualidade a toda a sociedade, é necessário, a análise e um melhor desempenho de todo o processo da gestão pública para essa assistência a comunidade, promovendo prestações de serviços de qualidade e uma melhor transparência da administração pública.

No Brasil desde o início da década de 2000 com o avanço da tecnologia a prestação de serviços tem proporcionado uma maior participação da sociedade por meio da internet (CUNHA; ANNENBERG; AGUNE, 2007).

Percebe-se dessa forma como a própria sociedade teve papel importante para a implementação e desenvolvimento do governo eletrônico, através de pressões que os cidadãos causaram a fim de garantir melhor administração de seus gastos, além de outras demandas que a sociedade buscava como maior transparência e mais excelência de modo geral nas prestações de serviços à comunidade. fatores impactaram e impulsionaram o governo para a implementação do governo eletrônico.

Para a sua implementação foi necessário passar por etapas nas quais são analisados todos os ciclos em que a sua implementação se passa, com isso percebe-se uma evolução durante o tempo. Alguns autores como Moon (2002), afirmam que são necessárias algumas características como transações de serviços e participação política. Enquanto para Siau e Long (2004), a presença na web, transformação e democracia

eletrônica como principais características encontradas em sua implementação. A seguir será apresentado um quadro com os principais estágios na implementação.

Quadro 3 - Modelo de etapas do governo eletrônico

Estágio	Características
I - Presença Emergente	Presença na web por meio de um website oficial, um portal nacional ou uma home page oficial; links para os ministérios do governo, governos estaduais e locais, administração indireta; informação é limitada, básica e estática.
II - Presença Aprimorada	Serviços on line são aprimorados para incluir bases de dados e fontes de informações atuais e arquivadas, como políticas, leis e regulação, relatórios, informativos e bases de dados para serem baixadas pela Internet. O usuário pode procurar por um documento e há função de ajuda e um mapa do sítio é disponibilizado.
III – Presença Interativa	Serviços on line são aprimorados para incluir bases de dados e fontes de informações atuais e arquivadas, como políticas, leis e regulação, relatórios, informativos e bases de dados para serem baixadas pela Internet. O usuário pode procurar por um documento e há função de ajuda e um mapa do sítio é disponibilizado.
IV – Presença Transacional	Usuários têm condições de conduzir transações on line, como pagar multas por transgressões no trânsito, impostos e taxas por serviços postais por meio de cartão de crédito, bancário ou de débito. Há algumas facilidades para licitar on line em contratações públicas via links seguros.
V - Presença em Rede	Uma estrutura G2C (governo para cidadão) baseada em uma rede integrada de agências públicas para a provisão de informação, conhecimento e serviços. A ênfase está no feedback para o governo. Um formulário de comentário na web é disponibilizado. Um calendário de eventos governamentais futuros existe com um convite do governo à participação. Governo solicita feedback por meio de mecanismos de pesquisa de opinião on line; fóruns de discussão; e facilidades de consulta on line.

Fonte: Santos (2008)

O quadro 3 apresenta características de todos os estágios para a implementação do governo eletrônico, passando pelo primeiro estágio onde o governo passa a transmitir seus sistemas já existentes para sistemas virtuais, como websites e portais digitais, até o sexto estágio onde o governo eletrônico já está mais estabelecido aplicando o Governo

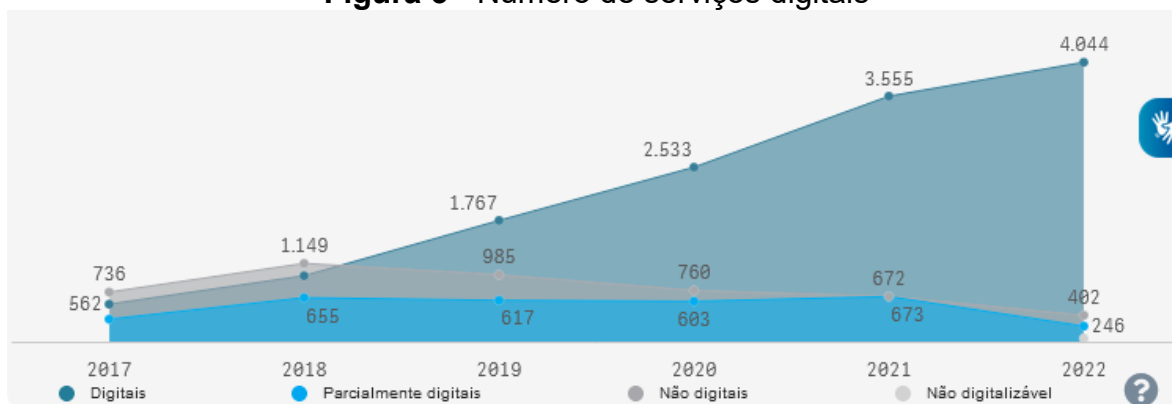
para cidadão (G2C) na integração de agentes públicos promovendo mais conhecimentos e prestação de serviços à sociedade.

Portanto, percebe-se como o governo eletrônico vem se desenvolvendo no decorrer do tempo, onde observa-se na primeira etapa que o governo possuía uma presença mais limitada a informação somente através de website, portal nacional e um homepages, porém atualmente o governo eletrônico possui um alcance maior ao cidadão, como é apresentado na quinta etapa chamada presença em rede onde o governo possui uma rede mais integrada a informações e prestação de serviços, além de solicitar aos cidadãos feedbacks da administração pública.

Desde 2000 vem havendo transformações na forma de prestação de serviços públicos, por meio do governo eletrônico, onde os serviços podem ser disponibilizados de forma completamente virtual para os indivíduos que utilizam dessas atividades ofertados pelo governo federal (BRASIL, 2019).

No ano de 2016 foi fundado a Estratégia de Governança Digital (EGD), que sofreu melhoria no ano de 2020 possuindo como principais objetivos o crescimento dos meios de tecnologias de informação e comunicação, desburocratização das tarefas, transformação do Estado e otimização a participação da sociedade na tomada de decisão e fiscalização do governo (BRASIL, 2020).

Toda essa evolução do governo eletrônico no país teve força principalmente pelos serviços disponibilizados pela plataforma do governo Gov.br que atualmente possui em media mais de 4 mil serviços públicos digitais que estão ao acesso a toda comunidade facilitando a comunicação do governo com cidadão, a plataforma já possui mais de 115 milhões de indivíduos que já utilizam dos serviços da plataforma do governo (BRASIL, 2022).

Figura 3 - Número de serviços digitais

Fonte: Plataforma Gov.br (2022)

Todo o esforço do governo federal em transformar os serviços prestados à sociedade da forma física para o digital já vem sendo reconhecido. No ano de 2021 o Brasil foi colocado como sétimo lugar no ranking no índice de maturidade em governo digital, porém no ano de 2022 o país já se encontra no segundo lugar como um dos melhores governos digitais, hoje em dia é classificado como um dos melhores da América (BRASIL, 2022).

Figura 4 - Principais serviços digitais em destaque

Fonte: Plataforma Gov.br (2022)

Na figura 4 é apresentado um conjunto de serviços digitais que estão presentes na plataforma do governo federal, Gov.br. As principais atividades encontradas são a

carteira digital que permite ao usuário o acesso de seus dados de forma remota, solicitação da aposentadoria por tempo de contribuição, solicitação de pagamentos de benefícios, atualização de dados cadastrais, certificado internacional de vacinação, além de vários outros serviços públicos disponíveis.

Através dos dados expostos é possível analisar que a inovação dos serviços públicos por meio do governo eletrônico traz benefício à sociedade, como modernização no setor público e o avanço da tecnologia, pois antes havia mais foco na burocracia dos seus processos e atualmente o foco principal se encontra na qualidade, agilidade e satisfação na prestação dos serviços a sociedade, potencializando ainda mais o relacionamento do governo com os cidadãos.

Portanto, os principais benefícios encontrados na aplicação do governo eletrônico para melhorar a vida do indivíduo na sociedade começam com o incentivo da participação do cidadão na tomada de decisões, como também maior transparência da administração pública. A digitalização dos serviços é um ponto importante no avanço do governo eletrônico, pois possui maior controle dos processos buscando potencializar os seus serviços.

7 CONCLUSÃO

É possível enfatizar a importância sobre o tema do governo eletrônico e como a transformação da tecnologia de informação e comunicação possui grande impacto no cenário econômico, político e principalmente no contexto social.

Desse modo, o trabalho possibilitou compreender quais os principais benefícios que o uso do governo eletrônico proporciona ao cidadão. Pois a sociedade está cada dia mais se ajustando a maneira como a tecnologia vai se desenvolvendo. Dessa forma, foi respondida a questão da pesquisa, onde busca analisar os principais possíveis benefícios encontrados com a transformação digital.

A inovação na prestação de serviços no setor público, por meio do mecanismo do governo eletrônico, proporciona à sociedade. As principais vantagens encontradas na pesquisa foram, a transformação no modo do atendimento ao cidadão que antes somente era feito no formato presencial, porém atualmente vários serviços públicos estão disponíveis de forma virtual, com isso, a população garante atendimentos com mais agilidade e com menos burocracia em seu procedimento. Com a contribuição do governo eletrônico no processo da transformação digital a sociedade garante mais liberdade e possui um papel importante em participar do governo, dando sua opinião e fiscalizando a forma como os gestores estão administrando.

Os assuntos aqui apresentados mostram que muitas outras pesquisas podem ser feitas sobre como o governo eletrônico e a inovação digital impactam na forma como os serviços públicos podem ser oferecidos à população, visto que a tecnologia a cada dia se transforma e inovações podem surgir para beneficiar a sociedade, além de analisar os desafios para a implementação dessas inovações tecnológicas.

REFERÊNCIAS

AGUNE, R.; CARLOS, J. **Governo eletrônico e novos processos de trabalho**. In: LEVY, E.; DRAGO, P. (Orgs.). *Gestão pública no Brasil contemporâneo*. São Paulo: Fundap, 2005.

ALBUQUERQUE FILHO, Antônio Celso de Paula. Atendimento ao cidadão e governo digital. In: CARNEIRO, José Mario Brasiliense; GIOSA, Lívio; LEMOS, Murilo. **Gestão municipal no Brasil: modernização, cooperação e humanização**. São Paulo: Oficina Municipal; Fundação Konrad Adenauer Brasil, 2021. Cap. 13. p. 275-291. Disponível em: <

<https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/224437/gestao%20municipal%20no%20brasil.pdf?sequence=1>>. Acesso em: 13 dez. 2022.

AMARO, R. R. **A Exclusão Social Hoje**. Disponível em: http://www.triplov.com/ista/cadernos/cad_09/amaro.html . Acesso em 20 out 2022.

BACKUS, M. **E-Governance In Developing Countries**. International Institute for Communication and Development Research Brief, Haia, n.1, Mar. 2001.

BRASIL. Decreto de 07 de março de 2017. **Cria o Conselho Nacional para a Desburocratização - Brasil Eficiente e dá outras providências**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/dsn/Dsn14451.htm . Acesso em: 6 out. 2022.

BRASIL. Governo Federal. **Estratégia de Governo Digital**. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/EGD2020> Acesso em 20 out. 2022.

BRASIL. Governo Federal. **Estratégia de Governo Digital**. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/EGD2020> Acesso em 20 out. 2022.

BRASIL. **Lei nº 13.460**, de 26 de junho de 2017. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/202017/lei/l13460.htm . Acesso em: 2 out. 2022.

BRASIL. **Lei de Acesso a Informações Públicas**. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Presidência da República. Casa Civil. Subchefia para assuntos jurídicos. Brasília, 2011.

BRASIL. Lei nº 13.460 de 26 de junho de 2017. **Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública**. Brasília, DF, jun. 2017.

BUTA, B. O.; TEIXEIRA, M. A. C. **Governança pública em três dimensões: conceitual, mensural e democrática**. Organizações e Sociedade, Salvador, v. 27, n. 94, p. 370–395, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1984-9270941>

CASTRO, D. P. D. **Auditoria, contabilidade e Controle interno no setor público: integração das áreas do ciclo de gestão: contabilidade, orçamento e auditoria e organização dos controles internos, como suporte a governança corporativa.** 4.ed. São Paulo: Atlas, 2011.

CGU – CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO. **Portal da Transparência.** Disponível em: <http://www.portaltransparencia.gov.br> , Acessado em: 12 out. 2022.

CRETELLA JÚNIOR, José. (1977). **Enciclopédia Saraiva de Direito.** São Paulo: saraiva, 1977.

CUNHA, M. A.; ANNENBERG, D.; AGUNE, R. M. **Prestação de serviços públicos eletrônicos ao cidadão.** In: KNIGHT, P. T.; FERNANDES, C. C. C.; CUNHA, M. A. (orgs.) E-desenvolvimento no Brasil e no mundo. São Caetano do Sul: Yendis, 2007.

DIAS FILHO, José Maria. **Gestão tributária na era da responsabilidade fiscal: proposta para otimizar a curva da receita utilizando conceitos de semiótica e regressão logística.** Tese de doutorado apresentada a FEA / USP. 2003

DINIZ, E. Governo digital. **Montevidéu: Associação Latino-Americana de Integração (Aladi), 2002.**

DINIZ, Eduardo Henrique et al. O governo eletrônico no Brasil: perspectiva histórica a partir de um modelo estruturado de análise. **Revista de Administração Pública**, v. 43, p. 23-48, 2009.

DINIZ, Eduardo Henrique. **Uso do comércio eletrônico em órgãos do governo. DO ELETRÔNICO ao Digital: Linha do tempo - Governo Eletrônico.** In: GOV.BR (Brasil). 2000.

EISENBERG, José. **Internet popular e democracia nas cidades.** *Informática Pública*, Belo Horizonte, v. 1, p. 7-24, 1999.

ESTEFANO, E. V. V. **Satisfação dos recursos humanos no trabalho: um estudo de caso na biblioteca central da Universidade Federal de Santa Catarina.** 1996.

EUROPEAN COMMUNITIES. **The role of egovernment for europe's future.** Brussels: Commission of the European Communities, 2003.

FERGUSON, M. Estratégias de governo eletrônico: o cenário internacional em desenvolvimento. In: EISENBERG, J.; CEPIK, M. (Org.). **Internet e política: teoria e prática da democracia eletrônica.** Belo Horizonte: Editora UFMG, 2002.

FILGUEIRAS, F. Além da transparência: accountability e política da publicidade. **Lua Nova**, v. 84, p. 65–94, 2011.

FILGUEIRAS, Lucia et al. **Personas como modelo de usuários de serviços de governo eletrônico**. In: Proceedings of the 2005 Latin American conference on Human-computer interaction. 2005. p. 319-324.

FILGUEIRAS, Fernando. Indo além do gerencial: a agenda da governança democrática e a mudança silenciada no Brasil. **Revista de Administração Pública**, v. 52, n. 1, p. 71–88, 2018.

FONSECA, P. G.; SANTOS, A. V. Transformação digital no serviço público brasileiro: uma revisão sistemática de literatura. **Revista Formadores**, 15(1), p. 58-71. 2022.

FOWLER, F. J., Jr. **Applied social research methods series: Survey research methods** (Vol. 1, 2a ed.). Newbury Park: SAGE, 1993.

GASPARINI, Diogenes (2010). **Direito Administrativo**. São Paulo, Editora Saraiva, 2010.

GOMES, Danusa Fernandes Rufino; MOREIRA, Marina Figueiredo; SILVA FILHO, Eval Pereira da. Participação cidadã: o gap da governança digital nas autarquias e fundações da educação no Brasil. **Organ. Soc.**, Salvador , v. 27, n. 94, p. 431-458, set. 2020.

GONÇALVES, A. O.; BILHIM, J. A. F.; GONÇALVES, R. S.; REZENDE, R. B. Prestação de Contas e Controle Social: Como o Processo Funciona. **Revista de Contabilidade e Organizações**, v. 15, n. 1, p. 1-13, 2021.

GONG, Cheng; RIBIERE, Vincent. 2021. **Developing a unified definition of digital transformation**. Technovation, v. 102, april 2021, 102217.
<https://doi.org/10.1016/j.technovation.2020.102217>

GOV.BR. 2022. **Ministro da Economia diz que Brasil subiu em ranking de governo digital. Ministério da Economia**. Disponível em: <https://bityli.com/LJWmQCBx> . Acesso em: 20 out. 2022.

GUIMARÃES, Tomás de Aquino; MEDEIROS, Paulo Henrique Ramos. A relação entre governo eletrônico e governança eletrônica no governo federal brasileiro. **Cadernos ebape. br**, v. 3, p. 01-18, 2005.

GRUPO DE TRABALHO NOVAS FORMAS ELETRÔNICAS DE INTERAÇÃO. **Proposta de Política de Governo Eletrônico para o Poder Executivo Federal**. Brasília, 2000. Disponível em: <http://www.governoeletronico.e.gov.br>. Acesso em: 10 out. 2022

IBGE – INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Um a cada quatro brasileiros não têm acesso à internet: classificações e identidades**. Rio de Janeiro: IBGE, 2020. Disponível em: <agenciabrasil.ebc.com.br/radioagencia-nacional/geral/audio/2020-04/ibge-um-cada-quatro-brasileiros-nao-tem-acesso-internet>

. Acesso em: 10 out. 2022.

JARUDE, Jamile Nazaré Duarte Moreno; DE LAZARI, Rafael. Os serviços públicos digitais em uma administração pública que visa à eficiência. **Revista de Direito Constitucional**. São Paulo, v.30, n.132.

LA PORTE, Todd M.; DEMCHAK, Chris C.; DE JONG, Martinho. Democracia e burocracia na era da web: descobertas empíricas e especulações teóricas. **Administração e Sociedade**, v. 34, n. 4, pág. 411-446, 2002.

Lei nº 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 nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências.** Disponível em: . Acesso em: 11 out. 2022.

LEONARDI, Marcel. **Responsabilidade civil dos provedores de serviços de internet**. Editora Juarez de Oliveira, 2005.

LEVY, Pierre. **A Conexão Planetária: o mercado, o ciberespaço, a consciência**. São Paulo: Editora 34, 1999.

L14533. Planalto.gov.br. Disponível em: <https://bityli.com/qL31H>. Acesso em: 10 fev. 2023.

LIMA, Cezar Bueno; SILVEIRA, Jucimeri I. **Direitos humanos e política social: instrumentos sociojurídicos não punitivos e mecanismos democráticos**. Revista de Filosofia Aurora, Curitiba, v. 28, n. 43, p. 147-166, 2016.

MATEUS, Janaína Cássia Parmagnani Degraf. **O princípio da publicidade na administração pública**. 2008. 53f. Monografia. Curso de Bacharelado em Direito, Universidade Federal do Paraná – Curitiba – Brasil, 2008. Disponível em: <https://acervodigital.ufpr.br/bitstream/handle/1884/30973/M%201076.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

MEDEIROS, P. H. **Governo eletrônico no Brasil: aspectos institucionais e reflexos na governança**. Dissertação (Mestrado em Administração) — Universidade de Brasília (UnB), Brasília, 2004.

MERGEL, Ines; EDELMANN, Noella; Haug, Nathalie. 2019. Defining digital transformation: Results from expert interviews. **Government Information Quarterly**, v. 6, nº 4, October 2019, 101385. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.06.002>

MOON, M. **The evolution of e-government among municipalities: rhetoric or reality?** Public Administration Review 62(4): 424-433, 2002.

O QUE É E COMO FUNCIONA - PORTAL DA TRANSPARÊNCIA.

Portaltransparencia.gov.br. Disponível em:

<https://www.portaltransparencia.gov.br/sobre/o-que-e-e-como-funciona> . Acesso em: 19 out. 2022.

OECD **E-Government Studies – The E-Government Imperative**. Paris: OECD Publishing, 2003.

PALADINI, Edson Pacheco. **Gestão da qualidade no processo: a qualidade na produção de bens e serviços**. São Paulo: Atlas, 1995.

PEREIRA, Danilo Moura; SILVA, Gislane Santos. **As Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) como aliadas para o desenvolvimento**. Cadernos de Ciências Sociais Aplicadas. Vitória da Conquista – BA, n.10, 2010. Disponível em: <https://periodicos2.uesb.br/index.php/ccsa/article/view/1935/1652>

PRADO, C. Entrevista. In: SAVAZONI, R.; COHN, S. (Org.). **Cultura digital.br**. Rio de Janeiro. Azougue. 2009.

PRADO, O. **Governo eletrônico, reforma do estado e transparência: o programa de governo eletrônico do brasil**. [s.l.] Fundação Getúlio Vargas, 2009.

SALES, Tainah Simões; MARTINS, Ana Laís Pinto. **Planejamento, transparência, controle social e responsabilidade na administração pública após o advento da lei de responsabilidade fiscal**. 2014.

SANTOS, Ernani Marques dos. **Desenvolvimento e implementação de padrões de interoperabilidade em governo eletrônico no Brasil**. 2008. Tese de Doutorado. Programa de Pós-Graduação em Administração, Universidade de São Paulo, 2008. Disponível em: <https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/12/12139/tde-12052008-095522/publico/TeseErnaniMSantos.pdf>

SEBOLD, Marcia et al. Evolução da contabilidade brasileira: do governo eletrônico ao sistema público de escrituração digital–SPED. **Enfoque: Reflexão Contábil**, v. 31, n. 2, p. 23-32, 2012.

SIAU, K.; LONG, Y. **Innovations through information technology**. Hershey: Idea Group Inc., 2004.

SOARES JUNIOR, Jair S.; SANTOS, Ernani M.: **Governança eletrônica: uma perspectiva sociotécnica das organizações públicas a partir da padronização e interoperabilidade**. In ENCONTRO ANUAL DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 31., 2007, Rio de Janeiro. Anais... Rio de Janeiro: Anpad, 2007. p. 1-16.

VAZ, José Carlos et al. **Governança eletrônica: para onde é possível caminhar**. **Revista Pólis**, p. 14-19, 2005.

VAZ, José Carlos. **Limites e possibilidades do uso de portais municipais para promoção da cidadania: a construção de um modelo de análise e avaliação.** São Paulo: EAESP/FGV (tese de doutorado). 2003.

VIGNOLI, Francisco Humberto (coordenador), MORAES, Adelaide M. Bezerra et alli. **A Lei de Responsabilidade Fiscal comentada para municípios.** São Paulo. FGV / EAESP. 2002.

ZWEERS, K.; PLANQUÉ, K. **Electronic Government: from a Organizational Based Perspective Towards a Client Oriented Approach.** In: **Designing egovernment,** [S. l.]: Prins J.E.J.; Kluwer Law International, 2001. p. 92.