



Centro Universitário de Brasília - CEUB

Faculdade de Ciências Jurídicas e Sociais - FAJS
Curso de Bacharelado em Direito

MARIA JULIA BEZERRA CASTELO BRANCO

**GOVERNO DIGITAL COMO POTENCIALIZADOR DO EXERCÍCIO DA
CIDADANIA NO BRASIL: Desafios e Benefícios**
Uma análise sob a ótica dos princípios da isonomia e da eficiência

**BRASÍLIA
2022**

MARIA JULIA BEZERRA CASTELO BRANCO

**GOVERNO DIGITAL COMO POTENCIALIZADOR DO EXERCÍCIO DA
CIDADANIA NO BRASIL: Desafios e Benefícios**
Uma análise sob a ótica dos princípios da isonomia e da eficiência

Artigo científico apresentado como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Direito pela Faculdade de Ciências Jurídicas e Sociais - FAJS do Centro Universitário de Brasília (CEUB).

Orientadora: Professora Karla Margarida Martins Santos

**BRASÍLIA
2022**

MARIA JULIA BEZERRA CASTELO BRANCO

**GOVERNO DIGITAL COMO POTENCIALIZADOR DO EXERCÍCIO DA
CIDADANIA NO BRASIL: Desafios e Benefícios**
Uma análise sob a ótica dos princípios da isonomia e da eficiência

Artigo científico apresentado como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Direito pela Faculdade de Ciências Jurídicas e Sociais - FAJS do Centro Universitário de Brasília (CEUB).

Orientadora: Professora Karla Margarida Martins Santos

BRASÍLIA, DIA MÊS 2022

BANCA AVALIADORA

Karla Margarida Martins Santos

Professor(a) Orientador(a)

Professor(a) Avaliador(a)

AGRADECIMENTOS

Agradeço ao meu pai, que sempre me incentivou ao longo da graduação e me fez persistir e acreditar que chegaria até aqui. Ele, que me mostrou as possibilidades de um Direito melhor, e me fez acreditar na existência de um Direito real, que socorre aos que dele precisam.

Agradeço à minha mãe que me formou enquanto ser humano, inevitavelmente crítico e questionador. Ela, que me fizera ser. Agradeço também a minha irmã, minha companheira de todas as horas e para todos os assuntos, pela escuta de sempre. Agradeço ao meu namorado e parceiro de vida, por estar ao meu lado em todas as circunstâncias.

Agradeço aos colegas que atravessaram meu caminho na graduação e aos amigos da vida, antigos e novos, que me impulsionam a viver tudo isso. Agradeço à leveza das relações e por ajudarem no meu desenvolvimento acadêmico, profissional e pessoal.

Por fim, agradeço aos meus professores que muito me ensinaram ao longo desta caminhada e que foram ótimas inspirações profissionais e pessoais que tive a sorte de conhecer e aprender. Agradeço especialmente à minha orientadora, professora Karla Margarida, pelo estímulo, pelo respeito e pelas críticas construtivas.

LISTA DE ABREVIATURA E SIGLAS:

E-governo - Governo eletrônico¹

TICS - Tecnologias da Informação e Comunicação

PNCP - Portal Nacional de Contratações Públicas

¹ No âmbito deste trabalho, os termos “governo eletrônico”, “*e-governo*” e “governo digital” serão utilizados como sinônimos.

**GOVERNO DIGITAL COMO POTENCIALIZADOR DO EXERCÍCIO DA
CIDADANIA NO BRASIL: Desafios e Benefícios**
Uma análise sob a ótica dos princípios da isonomia e da eficiência

MARIA JULIA BEZERRA CASTELO BRANCO

RESUMO

O presente trabalho tem por objetivo explorar e analisar os efeitos e consequências do Governo Digital como um possível potencializador do exercício da cidadania. A análise será feita sob a ótica dos princípios da isonomia e da eficiência. Será explorada a forma como as Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) impactam diretamente no sucesso das estratégias lançadas pelo governo para melhorar a prestação dos serviços públicos. É evidente que, nas últimas décadas, houve uma intensificação do uso de ferramentas tecnológicas pela sociedade mundial. Essa intensificação acarretou a consequente digitalização dos serviços ofertados pela Administração Pública. O artigo 37 da Constituição Federal de 1988, confirma que a Administração Pública deve obedecer ao princípio da eficiência, o que acarreta em uma melhora no diálogo com os cidadãos, que serão instigados a exercer seus direitos políticos, sociais e econômicos. O termo “Governo Digital” é utilizado para descrever o fenômeno da digitalização dos serviços públicos.

Palavras-chave: administração pública; digitalização dos serviços; eficiência; isonomia; governo digital.

ABSTRACT

The present work aims to explore and analyze the effects and consequences of Digital Government as a possible enhancer of the exercise of citizenship. The analysis will be done from the perspective of the principles of isonomy and efficiency. It will explore how Information and Communication Technologies (ICTs) directly impact the success of strategies launched by the government to improve the delivery of public services. It is evident that, in recent decades, there has been an intensification of the use of technological tools by world society. This intensification resulted in the consequent digitalization of the services offered by the Public Administration. Article 37 of the 1988 Federal Constitution confirms that the Public Administration must obey the principle of efficiency, which leads to an improvement in dialogue with citizens, who will be encouraged to exercise their political, social and economic rights. The term “Digital Government” is used to describe the phenomenon of digitization of public services.

Keywords: public administration; service digitization; efficiency; isonomy; digital government.

Sumário: Introdução. 1 – O contexto do Governo Digital. 2 – A digitalização de serviços públicos. 3 – O direito de acesso à informação. 4 - A eficiência administrativa e o Governo Digital. 5 – Serviços digitais, o desafio da isonomia. Conclusão.

1 INTRODUÇÃO

O presente artigo tem por objetivo analisar o Governo Digital como um possível potencializador do exercício da cidadania. Para tanto, o estudo se dará sob a ótica dos princípios da isonomia e eficiência. Será explorada a forma como as TICs (Tecnologias da Informação e Comunicação) impactam diretamente no sucesso das estratégias lançadas pelo governo para melhorar a prestação dos serviços públicos.

A implementação de ferramentas digitais nos serviços públicos vem ganhando crescente notoriedade diante da relevância prática do tema. Sendo assim, resta necessário entender as implicações, efeitos e consequências advindos do governo digital, para que se possa projetar os possíveis desafios e benefícios dessa prática.

A abordagem do presente trabalho, apresentar-se-á, dentre outras formas, pelas percepções de alguns dos doutrinadores brasileiros que discorrem sobre a Administração Pública e sua relação com os princípios supracitados.

As principais metodologias utilizadas serão a explicativa e a revisão bibliográfica. Portanto, o presente trabalho é embasado, mormente, em levantamentos doutrinários acerca do tema e na investigação acerca dos possíveis efeitos práticos (potencialização, ou não, do exercício da cidadania) da utilização de ferramentas tecnológicas na prestação de serviços públicos.

A pertinência do trabalho é justificada, entre outros aspectos, pela função social, política e econômica que permeia o tema ora estudado. Ocorre que, uma vez que há um implemento contínuo e gradual de tecnologias na Administração Pública brasileira, é de grande relevância analisar e investigar os mais diversos aspectos relacionados ao sucesso de sua aplicação. Por isso, após a análise de todos os aspectos expostos ao longo do artigo, serão identificadas as principais vantagens e benefícios, e quais as principais falhas e desafios advindos do e-governo

2 O CONTEXTO DO GOVERNO DIGITAL

Ao longo das últimas décadas, foi possível notar uma desburocratização da Administração Pública. Um dos fatores que mais vem contribuindo com esse fenômeno é o denominado "Governo Digital", que reflete a digitalização e

implementação de ferramentas de Tecnologia da Informação e Comunicação (TICs), além de outros equipamentos e sistemas informáticos, na prestação de serviços públicos. Essas tecnologias acarretam numa maior celeridade de diversos trâmites nos serviços da Administração Pública.

É necessário frisar que antes do surgimento do termo “governo digital”, o termo “*e-governo*” ou “governo eletrônico” vigorou no Brasil. Parte doutrina entende os termos como sinônimos. Por outro lado, alguns doutrinadores consideram os conceitos como diversos. Para este último grupo, o “*e-governo*” trata da intensificação do uso das TICs nos serviços governamentais. Já o “governo digital” aborda toda uma reconstrução de processos e utilização de dados para otimizar e transformar os serviços públicos. O presente artigo tratará os termos como sinônimos.

Cada vez mais, as tecnologias estão inseridas no cotidiano dos cidadãos de todo o mundo, inclusive no que diz respeito aos setores econômicos, políticos, sociais e culturais da vida destes indivíduos. Com o passar do tempo, essas ferramentas vêm revolucionando a transmissão e conservação do conhecimento e informação, tornando ilimitada a propagação de dados e o relacionamento entre a informação e o seu receptor. Assim, as TICs e demais instrumentos tecnológicos assumem papel essencial nas atividades humanas pois, de algum modo, todos relacionam-se com a informação.

Atualmente, a internet é a maior e mais utilizada plataforma de comunicação entre pessoas, sejam elas físicas ou jurídicas. Essa é a grande consequência da sociedade da informação. Por esse motivo, Governos de todo o mundo têm focado na implementação, renovação e atualização do ambiente do governo digital.

Nesse sentido, é evidente que a Administração Pública tem o dever de acompanhar essa revolução tecnológica. Exige-se o aproveitamento dessas novas ferramentas pelos órgãos governamentais, de forma que o cidadão seja sempre estimulado a exercer sua cidadania o que, conseqüentemente, acarreta uma maior atuação do cidadão no cenário em que se insere. Cenário este que pode ser político, econômico e/ou social. Cidadãos verdadeiramente engajados têm o poder de fazer significativas contribuições aos mais variados aspectos da vida em sociedade (MONTEIRO; CASTRO, 2008).

O constante incentivo para implementação do governo digital no Brasil, traz transparência e maior disponibilização de informações ao acesso público, de forma a fomentar a participação social nas atividades governamentais². Assim, a Administração Pública brasileira tem buscado estimular suas entidades a transformarem seus serviços em digitais, objetivando uma maior adequação, celeridade e eficiência na prestação dessas atividades públicas.

O governo digital é contínuo. Sua implementação e aplicabilidade não devem jamais cessar, justamente em razão do crescente e exponencial desenvolvimento da tecnologia. Portanto, a Administração Pública deverá atualizar suas ferramentas periodicamente, para acompanhar as evoluções desses instrumentos tecnológicos e da sociedade.

Além das vantagens supracitadas, é importante ressaltar que a implementação do *e-governo* provoca um relevante fator, qual seja: a considerável redução de custos tanto para a Administração Pública quanto para os cidadãos.

Ao falar em custos, as despesas financeiras sempre são as mais evidentes e comuns de serem percebidas. De fato, a implementação da governança digital traz economia financeira tanto para a própria Administração como para a população cidadã. Contudo, além da redução dos custos financeiros, também é possível notar uma redução de gastos subjetivos, como por exemplo, uma redução do tempo gasto na resolução de uma demanda. As atividades e serviços são prestados de uma forma muito mais célere, devido ao uso dessas ferramentas digitais.

Entretanto, os objetivos do governo digital não podem se limitar à utilização de ferramentas tecnológicas para se alcançar a automação dos serviços prestados. A verdadeira meta a ser alcançada é o envolvimento do cidadão nas atividades governamentais de forma a fomentar e modernizar o setor público como um todo.

² A Controladoria-Geral da União considerou como 'governo aberto' aquele que em sua gestão, ações, projetos e programas instiga esses quatro princípios: (I) Transparência; (II) Prestação de Contas e Responsabilização; (III) Participação Cidadã e (IV) Tecnologia e Inovação. Disponível em: <https://www.gov.br/cgu/pt-br/governo-aberto/governo-aberto-no-brasil/o-que-e-governo-aberto>. Acesso em 16 ago. 2022.

Diante disso, o cenário e o conceito do governo digital estão em constante evolução. Essas mudanças transmitem a busca por soluções digitais, que contam com o uso das Tecnologias da Informação e Comunicação para incorporar e agregar novas maneiras e estratégias aos serviços promovidos pelo governo.

Com a crescente implementação e utilização das TICs nos serviços oferecidos pela Administração Pública, é de suma importância frisar o impacto direto que a pandemia do Coronavírus causou nesse processo. O contexto social, político e econômico ocasionado pela pandemia, foi, de fato, uma situação impulsionadora e propulsora da incorporação de tecnologias nos mais diversos serviços prestados.

Mesmo antes da pandemia do COVID-19, a implementação gradual do governo digital e das ferramentas que o compõe já se mostrava presente no Brasil. No entanto, é notório que a pandemia alavancou e acelerou significativamente a digitalização dos mais diversos serviços públicos e privados.

É relevante observar que em questão de semanas após o início da quarentena, os mais diversos setores públicos e privados, se adaptaram à nova realidade e desenvolveram mecanismos para que houvesse a continuação de suas atividades de forma remota. O cenário atual mostra que essa digitalização dos serviços será uma nova normalidade. Normalidade essa que acelera e potencializa um maior envolvimento do cidadão nas atividades governamentais.

No âmbito dos Tribunais (Estaduais, Federais e Superiores), pode-se citar, por exemplo, a implementação de sessões de julgamento telepresenciais, audiências virtuais e atendimento ao público prestado 100% de forma remota (ex: balcão virtual).

Nesse sentido, é de suma importância mencionar o Decreto nº 10.332, de 28 de abril de 2020 (BRASIL) que institui a “Estratégia de Governo Digital para o período de 2020 a 2022”. Essa norma trata justamente dos assuntos relativos à implementação das ações de governo digital e ao uso de recursos de tecnologias da informação e comunicação (TICs) nos serviços públicos.

Assim, são notórios os esforços para implementar os sistemas eletrônicos nos serviços oferecidos por órgãos e entidades da administração pública direta e indireta.

A contínua incorporação das tecnologias no cotidiano dos cidadãos sem dúvidas gera um efeito potencializador do exercício da cidadania.

Foi possível observar as diversas iniciativas do governo brasileiro para incorporar as tecnologias em seus serviços. Por isso, faz-se necessário entender a relevância e os efeitos práticos da aplicação do Governo Digital no desempenho da atividade pública.

3 A DIGITALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

As TICs trouxeram e vem trazendo um ambiente público digital, recheado de inovações tecnológicas que visam a melhoria da qualidade do serviço público. Essa prestação de serviços por meios digitais, traz à tona a possibilidade de caracterização dessas ferramentas como potencializadoras e instigadoras do exercício da cidadania.

Foram criadas diversas plataformas que retratam essa iniciativa do governo. Alguns dos vários sistemas são: Comprasnet, Portal Nacional de Contratações Públicas, Portal Brasileiro de Dados Abertos, Portal da Transparência, entre outros.

Um dos recentes sistemas criados que retrata essa iniciativa foi o lançamento do Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP)³, em agosto de 2021. Trata-se do portal eletrônico oficial destinado à divulgação centralizada e obrigatória dos atos exigidos pela Lei de Licitações e Contratos Administrativos (BRASIL). O PNCP tem como objetivo centralizar e integrar todos os sistemas ou portais de compras públicos ou privados. Além disso, possui o objetivo de fazer a divulgação dos editais de credenciamento, pré-qualificação, licitação, avisos de contratação direta, atas de registro de preços, contratos e termos aditivos, incluindo os anexos, de contratações da União, estados e municípios.

Além do PNCP que permite ao usuário o acesso a diversas informações relacionadas a licitações e contratos administrativos, também é relevante mencionar o Portal Brasileiro de Dados Abertos. Este, apesar de não ter uma destinação tão específica quanto o PNCP, trata de licitações e contratos administrativos. É um

³BRASIL. Governo Federal. Portal Nacional de Contratações Públicas.

sistema bastante pertinente no que tange a transparência e divulgação de dados públicos.

Interessante observar que a digitalização dos serviços públicos é uma das formas (senão a principal delas) de garantir a acessibilidade de informação aos cidadãos. As plataformas digitais tendem a instigar o usuário, visto que são de fácil utilização e acessibilidade gratuita. Não atribuindo gastos aos seus usuários.

4 O DIREITO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Primeiramente, é necessário destacar que o acesso à informação é um direito fundamental e está previsto no ordenamento jurídico brasileiro, no art. 5º, inciso XXXIII da Constituição Federal de 1988⁴. Ressalvadas as informações de cunho sigiloso, todos os cidadãos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, bem como o direito de acesso aos registros administrativos e a informações sobre atos de governo.

As informações contidas em bases de dados públicos, em regra, devem ser acessíveis aos cidadãos. Esta acessibilidade não pode sofrer maiores limitações do que aquelas já previstas legalmente, de modo que a transparência administrativa não confronte com o direito à proteção dos dados pessoais.

Um dos objetivos do governo digital é utilizar (com o auxílio das TICs) a digitalização dos serviços e produtos para fornecer ao usuário de forma mais célere e simples, as informações por ele buscadas. Em princípio, os dados que podem estar disponíveis fisicamente - em papel, podem e devem ser deixados disponíveis também no âmbito do governo eletrônico.

Dessa forma, Fernão Justen de Oliveira (2022, p. 2) afirma que:

O art. 8º da LAI estabelece princípios de dados abertos para a Administração, como a desnecessidade de requerimentos e a acessibilidade da divulgação (caput), assim como o uso compulsório de sítios oficiais de internet (§ 2o) que permitam gravação por sistemas

⁴ Artigo 5º, inciso XXXIII - todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado. (BRASIL, 1988).

abertos (§ 3o, II) e acesso automatizado por sistemas externos e abertos.

Assim, a facilidade no acesso aos meios de informação está prevista em lei e visa garantir a qualidade dos serviços prestados à sociedade e a satisfação de suas necessidades. Incumbe à Administração Pública ter como uma de suas metas principais o direito à informação.

O direito à informação também traduz o dever da Administração de desempenhar suas atividades de forma transparente e simples, o que traz à tona o princípio da eficiência. Este princípio consiste na obrigação do agente público em exercer suas atividades da melhor maneira possível, para que se obtenha resultados desejados e satisfatórios.

5 A EFICIÊNCIA ADMINISTRATIVA E O GOVERNO DIGITAL

Ao tratar do princípio eficiência, é importante ressaltar que há um campo de enorme debate e discussão a respeito do tema e que, portanto, a análise do princípio se restringirá ao escopo e delimitações do presente trabalho.

Dito isso, é necessário identificar que este princípio é uma inovação jurídica, que decorre da reforma administrativa com a promulgação da Emenda Constitucional nº 19/1998 (BRASIL), que dispõe, dentre outras questões, dos princípios e normas que regem a Administração Pública. Antes da promulgação da referida Emenda Constitucional, o princípio da eficiência não estava previsto. Desde a sua promulgação, o artigo 37 da Constituição Federal de 1988 (BRASIL) prevê a eficiência como um dos princípios norteadores da Administração Pública.

Deve-se compreender a conceituação deste princípio. Sendo assim, no âmbito da ciência administrativa, a eficiência é entendida como presteza, economicidade e transparência. Ou seja, este princípio impõe à Administração e aos seus agentes e gestores o dever de realizar suas atividades de forma a alcançar a satisfação do bem comum.

É interessante notar que a eficiência ainda é um princípio muito abstrato e por isso ainda não há uma definição legal que determine de forma concreta seu sentido

lógico e jurídico. Apesar das diversas conceituações desse instituto adotadas pela doutrina majoritária brasileira, o entendimento prevalece homogêneo.

Sendo assim, é necessário observar o entendimento acerca do princípio da eficiência defendido pelos mais renomados doutrinadores brasileiros, como Celso Antônio Bandeira de Mello (2015, p. 126):

Advirta-se que tal princípio não pode ser concebido senão na intimidade do princípio da legalidade, pois jamais uma suposta busca de eficiência justificaria postergação daquele que é o dever administrativo por excelência. O fato é que o princípio da eficiência não parece ser mais do que uma faceta de um princípio mais amplo já superiormente tratado, de há muito, no Direito italiano: o princípio da "boa administração".

Além de Celso Antônio Bandeira de Mello, outros doutrinadores como Hely Lopes Meirelles também abordam a boa administração ao tratar do princípio da eficiência. Inclusive, Hely (2016) defende que ambos são sinônimos, o que, de fato, parece razoável⁵.

A boa administração nada mais é do que o direito à uma administração eficiente (MENDONÇA, 2019), que cumpre seus deveres com transparência e imparcialidade, estimulando a participação social e assumindo a plena responsabilidade por suas condutas omissivas e comissivas.

Já Maria Sylvia Zanella Di Pietro (2022) entende que o princípio da eficiência apresenta dois aspectos. Sendo eles: 1) em relação ao modo de atuação do agente público, do qual se espera o melhor desempenho possível de suas atribuições, para atingir os melhores resultados possíveis; e 2) em relação ao modo de organizar, estruturar, disciplinar a Administração Pública, também com o mesmo objetivo de alcançar os melhores resultados na prestação do serviço público.

Interessante frisar também o que defende José dos Santos Carvalho Filho (2021). Segundo esse jurista, o princípio da eficiência traduz a necessidade da Administração em aprofundar-se no modo de atuar (*modus faciendi*), buscando soluções rápidas e resultados ajustados às necessidades administrativas. Ele cita

⁵"O dever de eficiência, ora erigido à categoria de princípio norteador da atividade administrativa, com a redação dada ao caput do art. 37 da CF pela EC 19, como bem lembrado por Carvalho Simas, corresponde ao "dever de boa administração" da doutrina italiana (...)"

como exemplo a licitação, que é um procedimento burocrático por natureza e, por esse motivo, demanda dos administradores o maior esforço possível para que ela possa realmente alcançar sua finalidade, qual seja a seleção da melhor proposta.

Apesar das diversas conceituações desse princípio, é certo dizer que sua essência traz à tona o dever da Administração de atender de maneira satisfatória as necessidades da coletividade, de forma transparente e simples.

Resta claro que o *e-governo* contribui diretamente para a eficiência dos serviços e plataformas ofertados pela Administração. O ponto central dessa afirmativa decorre do fato de que a implementação do governo digital permite aos usuários a desburocratização, a transparência e simplicidade no desfrute de serviços oferecidos e atividades prestadas.

Entretanto, assim como qualquer nova estratégia lançada e implementada pelo Governo, faz-se necessário perceber que existem desafios a serem superados para que o Governo Digital alcance sua plena funcionalidade, atinja os objetivos esperados e seja, de fato, satisfatório para os usuários/cidadãos.

6 SERVIÇOS DIGITAIS - O DESAFIO DA ISONOMIA

A introdução das novas tecnologias na Administração Pública traz, ao mesmo tempo, grandes oportunidades e vantagens aos usuários, mas também pode gerar sérios riscos para o princípio da igualdade, previsto pela Constituição Federal de 1988 em seus artigos 3º, inciso IV, caput do artigo 5º e artigo 19, inciso III (BRASIL, 1988).

Por um lado, a utilização da informática tende a reduzir as situações de disparidade de tratamento entre diversos interessados. Isso se dá devido a padronização do oferecimento e prestação de serviços, produtos e afins, reduzindo a esfera da discricionariedade administrativa no caso concreto e garantindo a impessoalidade.

A grande preocupação em relação à preservação da igualdade deve ser a garantia, diretamente decorrente da Constituição, de que a utilização das tecnologias da informação e da comunicação não provoque implicações discriminatórias. Não pode acarretar, em respeito ao princípio constitucional da igualdade, restrições de

qualquer natureza no acesso aos direitos inerentes à prestação de serviços públicos para os cidadãos que se relacionem com as administrações públicas por meios não eletrônicos.

Deve ser assegurado o princípio do acesso universal, relacionado à igualdade, segundo o qual nenhuma condição ou circunstância pessoal deve obstar ou impedir o acesso aos serviços, sejam eles oferecidos por meios eletrônicos ou não. Assim, verifica-se também uma projeção do princípio de equivalência de garantias, no sentido de que o uso de meios eletrônicos não pode acarretar a diminuição dos direitos do usuário “físico”.

O principal fator que deve ser verificado é a eventual desigualdade no acesso à tecnologia. Ocorre que, atualmente, no Brasil, há uma separação nítida entre os que podem e os que não podem ter tal acesso. O efeito dessa separação, em relação àqueles que se encontram privados das novas tecnologias, recebe o nome de exclusão digital, expressão que vem se tornando mais recorrente no Brasil⁶.

As desigualdades entre os indivíduos no acesso às tecnologias informáticas (e, conseqüentemente, ao *e-governo*) podem ter diversas origens, relacionadas às condições físicas do indivíduo, a aspectos cognitivos ou motivacionais e às características sociodemográficas, tais como nível de instrução, renda, condição profissional, língua, etnia, idade, gênero e localização geográfica, entre outros fatores.

A utilização das tecnologias da informação e da comunicação pela Administração Pública, caso feita sem as devidas cautelas, ao invés de contribuir para a potencialização de acesso amplo aos recursos da sociedade da informação, pode provocar o efeito oposto. Ou seja, pode intensificar a exclusão digital e acarretar prejuízo da igualdade exigida pela Constituição. Seria, com toda certeza, uma forma perversa de dividir a sociedade em cidadãos de primeira e segunda classe.

Em um país como o Brasil, marcado por desigualdades e pelos contrastes sociais e culturais, tal aspecto é ainda mais relevante e merece ser levado em conta por qualquer política de governo eletrônico. Portanto, ao utilizar as TICs em seu

⁶ Outros nomes para a exclusão digital seriam: brecha digital, hiato digital, apartheid digital, fosso digital e divisão digital (OLIVO, 2004).

relacionamento com o usuário, a Administração Pública deve considerar a questão da exclusão digital, adotando uma política ativa de fomento e estratégias para evitar situações discriminatórias, garantindo o acesso aos serviços telemáticos.

Trata-se de uma transferência, do Estado social para o âmbito do governo digital, o dever de promover a efetiva igualdade entre os indivíduos. A linha divisória entre incluídos e excluídos não é estática, e está constantemente sofrendo mutações por parte do avanço tecnológico. Entretanto, é possível cruzar essa fronteira a depender de quais sejam os recursos investidos e os esforços pessoais e coletivos para combater a exclusão digital.

Não existem soluções ou estratégias fáceis e pré-estabelecidas para combater a exclusão digital, de maneira que as situações de desigualdade devem ser enfrentadas conforme a especificidade do ambiente em que ocorrem. Existem métodos que podem ser utilizados para enfrentar a questão da exclusão digital, conforme sua origem, evitando a discriminação nos serviços oferecidos e prestados pela Administração Pública em meio digital.

Vale citar como exemplos as seguintes políticas inclusivas a serem adotadas pela Administração Pública⁷:

I) no caso de dificuldades no acesso à internet, mecanismos para universalizá-la, baixando seus custos ou oferecendo-a gratuitamente;

II) no caso de pessoas portadoras de deficiência (PCD), a criação de serviços acessíveis, inclusive por meio de portais especialmente desenvolvidos para essa finalidade;

III) no caso de dificuldades cognitivas para integração na sociedade da informação, programas de alfabetização digital, inclusive em relação às consequências jurídicas da utilização de meios tecnológicos, bem como a criação de portais e serviços simples e transparentes, que possam ser compreendidos e

⁷A necessidade de inclusão digital e seus vários mecanismos são temas recorrentes na doutrina jurídica da administração eletrônica. (PINHEIRO, 2010) (BIGLIASSI, 2002)

utilizados mesmo por aqueles que não gozam de profunda compreensão informática; e

IV) no caso de resistência injustificada, desconfiança ou preconceitos contra a utilização de meios eletrônicos, campanhas informativas sobre as vantagens que eles podem proporcionar, assim como a garantia da qualidade da prestação de serviços, sobretudo em relação à segurança e à correção das informações prestadas pela Administração.

Sendo assim, a problemática da isonomia é relevante e pertinente, e por isso deve ser levantada. Todas as significativas vantagens do uso da tecnologia trazem desafios a serem superados. Resta evidente que o uso de tecnologias é essencial para a qualidade da prestação dos serviços oferecidos através do governo digital. Contudo, o seu uso como um instrumento potencializador da cidadania, só é possível se acompanhado de mudanças.

O sucesso da introdução e adesão de tecnologias aos produtos e serviços públicos está diretamente atrelado às mudanças estruturais que devem ocorrer na Administração Pública, para que atendam às exigências e expectativas dos usuários. A tecnologia em si não é capaz de superar práticas tradicionais e isso só poderá ocorrer através dessas mudanças e através de decisões de nível diretivo e político.

7 CONCLUSÃO

Em suma, conclui-se que o setor público não deve ficar preso ao passado e inerte à revolução tecnológica. Portanto, para cumprir efetivamente seu papel para com os cidadãos, é necessário reconhecer um novo contexto histórico, cultural, estrutural, político e econômico. A adaptação às novas tecnologias é um dever da Administração Pública.

É preciso evitar que a própria administração, apresente-se como um desafio a incorporação de tecnologias. Uma interessante frase pode ser observada: “O pragmatismo se opõe ao tradicional e excessivo formalismo” (BORGES, 2020).

Além disso, a adoção progressiva dos meios eletrônicos, em paralelo com as formas tradicionais, possibilita uma adesão facultativa às novas tecnologias nos

primeiros períodos de funcionamento do sistema. Com este andar gradual, a Administração Pública pode ir se aperfeiçoando e melhorando a qualidade da prestação do serviço, resultando numa avaliação positiva por parte dos cidadãos. Sendo bem-sucedida essa fase, com uma considerável adesão dos usuários, pode ser estabelecida a exclusividade do atendimento digital, de modo não traumático.

É pertinente frisar o que preceitua a teoria da desconfiança. Esta teoria prevê que o mundo digital por ser novo e inexplorado, pode causar medo e desconfiança nos usuários, gerando insegurança também por parte dos gestores públicos. Contudo, certos princípios da administração pública servem, justamente, para repelir esse sentimento, como os princípios da legalidade, da moralidade, da isonomia e sobretudo, o da eficiência.

Inclusive, a própria legislação brasileira incorporou regras e princípios que sustentam o novo modelo de funcionamento do direito administrativo, fortalecendo e incentivando as práticas do governo digital no cotidiano do setor.

Evidente que, para atingir a efetiva implementação do e-governo, é necessário aprimorar a qualidade de acesso às tecnologias por significativa parcela da população, para se evitar a exclusão digital. Caso contrário, observar-se-á um imenso desafio para o paradigma do Governo Digital. Sendo assim, conclui-se que, certamente, ainda há muito o que se melhorar no que tange à igualdade no acesso às plataformas digitais.

Por fim, é relevante reiterar que, no Brasil, a administração pública sempre se baseou em práticas burocráticas e formalistas. Contudo, no decorrer dos anos, diversas formas de implementação da tecnologia foram desenvolvidas e aplicadas nas atividades desenvolvidas pela Administração Pública. Claramente ainda há certa resistência por parte da administração e dos cidadãos, entretanto, a incorporação gradual e constante do governo digital está sendo (e deve ser) feita.

REFERÊNCIAS

BORGES, Lucas de Carvalho. Governo digital e direito administrativo: entre a burocracia, a confiança e a inovação. **Revista de Direito Administrativo**, Rio de Janeiro, v. 279, n. 3, p. 115–148, set./dez. 2020. Disponível em:

<https://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rda/article/view/82959>. Acesso em: 16 ago. 2022.

BRAGA, Lamartine Vieira; GOMES, Ricardo Côrrea. Governo eletrônico e seu relacionamento com o desenvolvimento econômico e humano: um estudo comparativo internacional. **Revista do Serviço Público**, Brasília, v. 66, n. 4. out./dez. 2015. Disponível em: <https://revista.ena.gov.br/index.php/RSP/article/view/1301>. Acesso em: 16 ago. 2022.

BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 16 ago. 2022.

BRASIL. **Decreto nº 10.332, de 28 de abril de 2020**. Institui a Estratégia de Governo Digital para o período de 2020 a 2022, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/decreto/d10332.htm. Acesso em: 16 ago. 2022.

BRASIL. **Emenda Constitucional nº 19, de 04 de junho de 1998**. Modifica o regime e dispõe sobre princípios e normas da Administração Pública, servidores e agentes políticos, controle de despesas e finanças públicas e custeio de atividades a cargo do Distrito Federal, e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/emendas/emc/emc19.htm. Acesso em: 16 ago. 2022.

BRASIL. **Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021**. Lei de Licitações e Contratos Administrativos. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/L14133.htm. Acesso em: 17 ago. 2022.

BRASIL. Controladoria-Geral da União. **O que é Governo Aberto**. 2014. Disponível em: <https://www.gov.br/cgu/pt-br/governo-aberto/governo-aberto-no-brasil/o-que-e-governo-aberto>. Acesso em: 16 ago. 2022.

BRASIL. Governo Federal. **Portal Nacional de Contratações Públicas**. Disponível em: <https://www.gov.br/compras/pt-br/pncp/duvidas>. Acesso em: 17 ago. 2022.

CARVALHO FILHO, José dos Santos. **Manual de Direito Administrativo**. 35. ed. Barueri: Atlas, 2021.

LIVO, Luis Carlos Cancellier de. Controle social em rede da Administração Pública virtual. *In*: ROVER, Aires José. **Direito e Informática**. Barueri: Manole, 2004.

MEIRELLES, Hely Lopes. **Direito administrativo brasileiro**. 42. ed. São Paulo: Malheiros, 2016.

MELLO, Celso Antônio Bandeira de. **Curso de Direito Administrativo**. 32. ed. São Paulo: Malheiros, 2015.

MENDONÇA, Suzana Maria Fernandes. **A boa administração como direito fundamental**. 2019. Dissertação (Mestrado em Ciências Jurídico-Políticas) - Faculdade de Direito, Universidade de Lisboa, Lisboa, 2019.

MONTEIRO, Renata Alves de Paula; CASTRO, Lúcia Rabello de. A concepção de cidadania como conjunto de direitos e sua implicação para a cidadania de crianças e jovens. **Rev. Psicol. Polít.**, São Paulo, v. 8, n. 16, dez. 2008.

OLIVEIRA, Fernão Justen de. **PNCP, Portal Nacional de Contratações Públicas: em busca da transparência integral**. 2022. Disponível em: <https://justen.com.br/>. Acesso em: 16 ago. 2022.

PIETRO, Maria Sylvia Zanella Di. **Direito Administrativo**. 35. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2022.

PINHEIRO, Patrícia Peck. **Direito Digital**. 4. ed. São Paulo: Saraiva, 2010.