

## Governo eletrônico Brasil e Portugal: uma apreciação do modelo luso-brasileiro na oferta serviços públicos digitais

Dario de Azevedo Nogueira Júnior  
Armando Malheiro da Silva

### Introdução

Tanto no Brasil quanto em Portugal, as plataformas digitais estão cada vez mais presentes no domínio dos serviços públicos. Portugal tem obtido destaque na oferta de serviços públicos na *Internet* como demonstra o documento *eGovernment Factsheets* que é um estudo comparativo acerca do desenvolvimento da administração pública digital na Europa publicado pelo observatório da Comissão Europeia em 2018. O estudo indica que Portugal, no que confere a usabilidade e disponibilidade de serviços online denominado *user centrality*, está pontuado em 96, numa escala de 100, enquanto a média dos países europeus afere 70 pontos neste item. O estudo também analisa, entre outros aspectos, o nível de transparência dos governos no desempenho e prestação de serviços e dados pessoais. O resultado, neste quesito, coloca Portugal 23 pontos acima da média europeia somando 71 pontos.

Em um outro trabalho, *GovTech Maturity Index 2022*, promovido pelo Banco Mundial, Portugal está no grupo A, onde se

situam os países líderes, sendo que o Brasil foi o segundo mais bem colocado e Portugal ficou em vigésimo oitavo. Neste estudo em especial, o grande destaque de Portugal está na área de “*Public Service Delivery Index*”, ou seja, Portugal proporciona uma quantidade considerável no número de serviços oferecidos aos usuários nas plataformas digitais em relação a outros países sem, contudo, significar que estes serviços sejam plenamente transparentes ou interativos como veremos adiante.

O Brasil também tem tido um papel marcante na utilização das plataformas digitais na gestão pública. No estudo de 2010, sobre governo eletrônico da Organização das Nações Unidas (ONU), avaliando a situação do desenvolvimento de governo digital dentre os 193 países membros da Organização, o país ocupava a posição 51ª no ranking de desenvolvimento do governo eletrônico, *e-Government Development Index (EGDI)*, estando atrás de outros países latino-americanos, como Chile (34º), Uruguai (36º) e Argentina (48º). E na pesquisa (ONU) 2018, a décima edição do relatório de governo eletrônico das Nações Unidas, aponta que o Brasil saiu da colocação 51ª para 44ª posição, passando de 0,63 para 0,73 no índice (EGDI). O País agora é o líder na América Latina, o principal componente a contribuir para o salto brasileiro no índice geral foi a oferta de serviços públicos digitais: o Brasil passou de 0,73 em 2016 para 0,92 em 2018.

Ainda em relação ao estudo realizado pelo Banco Mundial, *GovTech Maturity Index 2022*, o Brasil foi referenciado como “o segundo país do mundo com a mais alta maturidade em governo digital”. A avaliação é resultado dos índices que o trabalho considera acerca do estado atual do serviço público digital em 198 economias globais a partir de parâmetros criados pelo próprio Banco Mundial. O ranking dos dez líderes em governo digital, de acordo com este estudo, traz a Coreia do Sul em primeiro lugar, seguida por Brasil, Arábia Saudita, Emirados Árabes Unidos, Estônia, França, Índia, Lituânia, Mongólia e

Rússia. Ou seja, o Brasil é líder neste estudo entre os países ocidentais. E, segundo os parâmetros do Banco Mundial, o Brasil teve o maior destaque entre os países ocidentais devido a quantidade da oferta de serviços públicos digitais por meio da plataforma centralizadora denominada gov.br, que já conta com 140 milhões de usuários – o que equivale a 80% da população brasileira acima de 18 anos.

Aqui cabe uma ressalva quanto ao número elevado de usuários da plataforma digital do gov.br, visto que, entre outros aspectos, o acesso aos serviços públicos está migrando cada vez mais do meio físico para o digital e a exigência Estatal, que os usuários façam uma senha, tem sido em muitos casos a única forma do cidadão acessar os serviços públicos. Desta maneira, para obtenção de informações, o cidadão está propenso a ter que manter um relacionamento com o governo através do gov.br não significando uma maior interatividade e nem tão pouco proporcionando uma plena transparência das informações como veremos adiante. Neste sentido, por intermédio do gov.br, com o uso de um único login e senha, serviços de forte impacto econômico-social passaram a ser acessados pelos cidadãos. Entre eles estão as Carteiras Digitais de Trânsito e de Trabalho, Abono Salarial, Certificado de Vacinação, Sistema de Seleção Unificada (Sisu), a oferta para a população da declaração pré-preenchida do imposto de renda, Exame Nacional do Ensino Médio (Enem), Fundo de Financiamento Estudantil (Fies), além de outros tantos serviços.

No entanto, a simples oferta de mais serviço públicos digitais não garante necessariamente uma proporção equivalente de benefícios ao usuário em relação a interatividade e transparência com a gestão pública é o que conclui, paradoxalmente, os dados do Banco Mundial.

Em todos os 190 países pesquisados o índice de envolvimento do cidadão digital obteve a pontuação

mais baixa (DCEI, 0,449) entre os itens pesquisados. Isso indica que as economias se concentraram relativamente mais em melhorar as ofertas dos principais sistemas governamentais e plataformas compartilhadas para a prestação de serviços públicos do que a participação e o feedback dos cidadãos digitais globalmente (BANCO MUNDIAL, 2022).

Neste sentido, Franco (2014) avalia que o governo eletrônico não deve ser visto apenas pela oferta de serviços pela *internet*, mas também, pela vasta gama de possibilidades de interação e participação entre governo e sociedade e pelo compromisso de transparência por parte do governo. Mesmo Portugal e Brasil já oferecendo diversos dados governamentais publicamente, é preciso ponderar que nem sempre o gestor propicia todas as possibilidades de informação e de comunicação ao usuário. Castells (2003), ao falar da *internet* como possibilidade para a democracia digital indica que:

A interatividade torna possível aos cidadãos solicitar informações, expressar opiniões e pedir respostas pessoais a seus representantes. [...] No entanto, Governos em todos os níveis usam a *internet*, sobretudo como um quadro de avisos eletrônicos para divulgar sua informação sem se empenhar muito em interação real (2003, p. 17).

Assim, a partir da investigação de estudos e dados consolidados como: Índice de Digitalidade da Economia e da Sociedade da Comissão Europeia, Instituto Nacional de Estatística, Comitê Gestor da *Internet* no Brasil, Digital In, Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, Fundação Getúlio Vargas, Banco Mundial entre outras fontes. Este

estudo procurará trazer elementos para o entendimento do foco das políticas de governo eletrônico em ambos os países que fazem parte da Ibero América, a fim de examinar como está sendo aplicada e utilizada as ferramentas tecnológicas. Ou seja, as políticas digitais adotadas somente com a ampliação na oferta de serviços públicos, tanto em Portugal quanto no Brasil aos seus usuários é um ambiente satisfatório para que haja uma real interação participativa cidadã destas sociedades com o Estado?

### A Infocomunicação pública: acesso e transparência

Tem-se generalizado a abordagem do governo eletrônico dentro de dois parâmetros que parecem ser suficientes: a vigência da democracia formal e a expansão da infraestrutura tecnológica digital. No entanto, o senso comum mostra que há nessa postura simplismo e otimismo ingênuo. Os estudos clássicos sobre burocracia, em que Max Weber com a sua Teoria Burocrática da Administração (WEBER, s/d; FREUND; JULIEN, 196) surge com natural destaque, ilustram o recurso a expedientes jurídico-administrativos assentes no avolumar de papeis assinados e carimbados para consolidar um Poder distante, opaco e insensível. Em Portugal a famosa folha azul ou papel selado, uma folha de vinte e cinco linhas com o escudo nacional no topo, requerida como meio de diálogo para qualquer situação entre o cidadão e o Estado, simbolizou o peso burocrático que pendia sobre a sociedade e a cristalização de uma mentalidade político-administrativa absolutamente contrária ao respeito e à valorização do cidadão como pessoa com direitos, nomeadamente o direito de um atendimento célere e justo.

No âmago de um Poder burocrático, mesmo que se assuma como democrático, encontramos a produção de informação passível de ser comunicada. A infocomunicação é um tema nuclear da análise

da burocracia e só é possível superar os reconhecidos efeitos nocivos desta se for enfrentado o binómio informação e comunicação de forma frontal e profunda.

Em 2014 foi publicado e-Infocomunicação: estratégias e aplicações, livro elaborado no âmbito de um programa doutoral e em que o conceito foi lançado em associação com as plataformas digitais e respetivos macro-paradigmas: a complexidade (Edgar Morin) e o informacionalismo (Manuel Castells). A partir desse marco a proposta conceitual tem ganho forma e volume. Há, inclusive, uma definição operatória indispensável para que seu uso se torne mais consistente: conjunto estruturado de representações racionais e emocionais codificadas (símbolos e signos) modeladas pela interação social, passíveis de serem materializadas em qualquer tipo de suporte e passíveis de serem partilhadas de forma síncrona ou assíncrona, unidirecionada ou multidirecionada (SILVA, 2006). Produção e partilha de sentido são dois aspectos essenciais do fenómeno estritamente humano e social a que esta definição se reporta. O objeto científico que é possível construir, pressupõe esta realidade específica, que importa delimitar, superando-se, assim, o trilema de Rafael Capurro (RASCÃO; AMIL; MARQUES, 2021).

A burocracia produz informação em grande e compacta escala, mas a comunicação ou partilha extensiva é algo que não corresponde ao seu desiderato existencial. Temos, assim, quase um paradoxo: opor informação a comunicação. Paradoxo que o surgimento da revolução informacional e da *internet* parecia conseguir dissolver. Porém, a complexidade impôs-se. Se as pessoas não forem imbuídas de um novo e diferente paradigma, a tecnologia não tem capacidade demiúrgica de mudar realidades profundas.

Os princípios nobres que enformam o governo eletrônico estão nos antípodas da alegoria plasmada no romance O Processo de

Franz Kafka<sup>1</sup>: transparência do Estado e proximidade com a cidadania. Para tanto, a informação produz-se para circular de forma célere entre decisores e requerentes, dentro dos limites que certas restrições eticamente compreensíveis tornam inevitáveis. O Bem Comum, a Segurança de uma comunidade nacional, a Privacidade individual são barreiras, temporárias e/ou perenes, a um processo infocomunicacional fluido e pleno.

Pesquisar como está sendo implementado o governo eletrônico nos mais diversos países é importante para melhor compreender na Era Digital em que estamos já imersos, entraves e possibilidades da infocomunicação, tendo em vista um Estado social e digital preparado para um futuro que já chegou.

### O paradoxo: gestão pública digital interativa ou de massas centralizadora?

Outro aspeto que merece destaque é como as gestões públicas, nos dois países em tela, se apropriam, mesmo no momento atual, do modelo de comunicação centralizadora e oferecendo poucos canais de possibilidades de interatividade real de gestão participativa ao cidadão. Mesmo com muitos serviços disponibilizados em plataformas digitais, a população não tem canais de comunicação verdadeiramente interativos. Tomemos como exemplo a plataforma gov.br no Brasil, que mesmo com um número significativo de usuários não disponibiliza nem um *link* em que o cidadão possa ser um agente participativo nos rumos da gestão pública, o mesmo efeito também se observa em Portugal com a plataforma simplex.pt. O que nos remete a refletir sobre a influência do arrabalde do conceito de “massa” que originou inúmeras derivações da expressão como: “gestão de massas”, “políticas de

---

1 <https://100melhoreslivros.files.wordpress.com/2009/12/franz-kafka-o-processo.pdf>

massas”, “comportamento de massas”, “opinião de massas”, “consumo de massas”, “mídia de massa”, “cultura de massas”, e mesmo “sociedade de massas”, são algumas das muitas terminologias utilizadas por diversos autores. Mas afinal, ainda faria sentido utilizar tal conceito como prática na gestão pública em face das formas de comunicação digital da atualidade?

Na percepção de Wolf (2007), a massa pode ser compreendida como um grupo uniforme de indivíduos, aparentemente semelhantes, mas que são oriundos de ambientes e grupos sociais distintos. A massa, deste modo, é entendida como um termo que se aproxima da multidão, pois não pode ser considerada como um grupo disperso, ou seja, o público é considerado como um todo homogêneo passivo em que o emissor, aqui podemos sugerir o Estado, que impõe a informação para o receptor em canal de mão única.

Segundo Thompson, o vocábulo massa é especificamente enganoso, pois evoca uma falsa ideia de uma grande audiência de milhares e até mesmo milhões de pessoas homogêneas, o que está completamente inapropriado sobretudo para este momento da informação e da comunicação em rede. Assim, quando se utiliza o termo, não se pode reduzi-lo a uma ótica somente quantitativa, pois o que importa nesse tipo de comunicação é o fato de que as informações estejam disponíveis, em princípio, para uma pluralidade de destinatários. Além disso, destaca que seria um equívoco considerar que numa comunicação os receptores dos produtos de mídia constituiriam um “vasto mar de passivos e indiferenciados indivíduos” (2002, p. 30).

Nesse sentido, Thompson, defende o abandono do conceito de que os receptores dos produtos de mídia são meros espectadores passivos, cujos sentidos foram consecutivamente desgastados, por meio de uma contínua recepção de mensagens semelhantes. Além disso,

também argumenta de uma maneira contundente que é necessário rejeitar a ideia de que a recepção em si mesma seja um processo acrítico livre de problemas, e que as mensagens são absorvidas pelas pessoas assim como uma esponja absorve a água.

Nesse contexto, os envolvidos na produção e transmissão das mensagens de mídia, normalmente são privados de formas contínuas e diretas de *feedbacks* característicos de uma interação face a face, o que indica uma desigualdade entre os participantes do processo comunicativo, visto que, os receptores das mensagens pouco podem fazer para determinar os temas ou conteúdo da comunicação. Por esses motivos, Thompson (2002) considera que o termo “comunicação em massa” é uma expressão infeliz, sendo mais adequada a utilização dos termos “difusão” ou “transmissão” das mensagens de mídias de massa, ao invés do vocábulo “comunicação” (THOMPSON, 2002, p. 31).

Thompson ainda complementa tal argumento, relatando que a utilização da expressão “comunicação de massa” pode ser considerada imprópria para os dias atuais, pois estão ocorrendo mudanças fundamentais na natureza da comunicação mediada, sobretudo devido à troca de sistemas analógicos por digitais para a codificação das mensagens, associada ao desenvolvimento de novos sistemas de transmissão, criando assim um cenário onde a informação e a comunicação podem ser operacionalizadas com mais flexibilidade. Em suma, para o autor:

[...] se a expressão ‘comunicação de massa’ é enganosa como descrição das formas mais tradicionais de transmissão de mídia, ela é ainda mais inapropriada para os novos tipos de informação e comunicação de rede, que estão cada vez se tornando mais comuns hoje em dia (THOMPSON, 2002, p. 32).

Tocqueville (1973), também já alertava, mesmo antes da *Internet*, para os malefícios do conceito de massa no âmbito político, sobretudo devido à sua influência para a ideia de onipotência democrática, ao contribuir para a manipulação do Estado em interferir nas garantias de direitos individuais e das minorias, demonstrando assim uma “cumplicidade” do povo com a tirania, a partir do momento que este se caracteriza como maioria.

Uma das principais funções conceituais das mídias de massa corresponde à construção da realidade social, sobretudo por meio de sua participação no processo de formação da opinião pública, valendo-se, para tanto, de mecanismos que determinam o que deve ou não ser visto, o que pode ou não ser dito. Deste modo, a escolha do que será ou não evidenciado, ou seja, dos temas para formação da opinião pública, tem por função esconder e encobrir outros pontos que não devem ser ditos, nem vistos. Serra (2007), indica que a reconstrução da realidade também significa, neste contexto, que o chamado espaço público midiático, muito longe de ser um ambiente democrático e igualitário, corresponde a um universo em que só podem tornar-se visíveis e audíveis os temas de interesse dos que detém o domínio da difusão da informação, neste caso as redes de comunicação pública como véis centralizador da tentativa de propagar uma única ideia, a do Estado. Mas neste momento, as redes sociais segmentadas com os seus públicos específicos conectados estão colocando este paradigma em xeque-mate.

Cademartori e Neto (2013), sinalizam que os meios de comunicação de massa passaram por modificações históricas, sendo transformados em um novo poder paralelo ao Estado, na medida em que se desenvolveram alianças bem pouco democráticas com os poderes político e econômico. E essa manipulação das informações, para Serra (2007), transformou o conceito de comunicação de massas em fábricas de consenso politicamente vinculadas, sujeitas ao controle de seus

proprietários, possibilitando assim a intervenção, filtragem e distorção das notícias que chegam ao público. Desta maneira conclui: “não se pode conceber uma efetiva liberdade de expressão e comunicação em sistemas midiáticos massificados, cujas características principais giram em torno da centralização, invisibilidade e controlabilidade dos poderes da mídia” (SERRA, 2007, p. 143).

Sartori (2001), também alerta para a relação entre as crises do Estado e a constatação dos meios de comunicação em massa como instrumentos de poder invisíveis e selvagens, pois não se pode falar em liberdade de expressão e comunicação e do direito de não ser desinformado e manipulado, em um contexto em que as mídias de massa, consideradas fábricas de informações, oferecem aos indivíduos “mercadorias” viciadas de acordo com os interesses dos proprietários e detentores do poder.

Gilder (2001), ao defender o poder libertador da informática para o indivíduo, também anunciou a chegada de uma “nova era”, onde não haveria mais espaço para a imposição de uma comunicação de cima pra baixo, massificada, como ilustrada pelo poder da televisão. Para o autor, as mudanças oriundas das mídias digitais conduzem a uma época mais democrática e menos padronizada, pois “cada pessoa tem autonomia para se desenvolver de acordo com suas necessidades de informação, seus hábitos de lazer e conforme suas próprias iniciativas” (GILDER, 2001, p. 39). Nesse contexto, Rudiger (2017) e (2013), indica que essa revolução da cibernética, potencializada sobretudo pelas redes de fibra ótica, acabou com o problema da falta de informação, gerando uma nova abundância, facultando, deste modo, o acesso do público aos ambientes interativos.

E nessa era da comunicação mediada por computadores, *tablets*, celulares, tanto o emissor, quanto o receptor cedem espaço ao indivíduo interativo, que não mais se encontra em posição passiva

quanto às mensagens, a espera que elas cheguem, estando imerso em uma atmosfera onde a regra é a busca compulsória em pontos do ciberespaço, ou seja, em um ambiente no qual os computadores estão plugados e conectados à *Internet*, em um tipo de espaço que propicia a convergência entre todas as mídias e todos os indivíduos através de redes de computadores, compondo um “novo campo de comunicação na sociedade” é o que sugerem Temer e Nery (2009), Trivinho (2001) e outros tantos.

No entendimento de Santos (2014), o termo ciberespaço, inexistente antes do surgimento da *internet*, estabeleceu-se como categoria fundamental para a compreensão das tecnologias de informação e comunicação interativas. Para o autor, este termo consiste em uma mistura entre objeto e sujeito, inconcebível no processo impessoal característico da comunicação de massa, passando-se a questionar se o papel dos meios de comunicação seria simplesmente o de comunicar, pois o protagonismo das máquinas e a importância de que se mantenha seu funcionamento, coloca em desuso a tese de que a comunicação seria o simples processo de transmissão humana de sentidos pela mediação de meios tecnológicos.

Levy (1999), define ciberespaço como um meio de comunicação que surge com o advento da interconexão mundial dos computadores, sendo que esse termo define não somente a infraestrutura material da comunicação digital, como também o universo de informações que ela abriga, bem como os indivíduos que navegam e alimentam esse “universo oceânico”:

[...] podemos prever que todos os elementos do ciberespaço continuarão progredindo rumo à integração, à interconexão, ao estabelecimento de sistemas cada vez mais interdependentes, universais e ‘transparentes’. Já o termo ‘cibercultura’ representa

o conjunto de técnicas intelectuais e materiais, de práticas, de formas de pensamento, de atitudes e de valores que são desenvolvidos simultaneamente ao crescimento do ciberespaço (LEVY, 1999, p. 113).

Ainda segundo Lévy, a cibercultura consiste em uma forma de cultura que passa e ser “desenvolvida nesse ambiente virtual denominado ciberespaço, no qual cada indivíduo ou grupo pode ser o próprio emissor de dados e informações, em um lugar formado como um sistema ecológico do mundo das ideias” (2008, p.13). Santos (2014) destaca que diversos pesquisadores já advertiam que sinais, linguagens e pensamentos antecedem as mídias, sendo capazes de formar novos ambientes culturais, que trazem consigo contradições que abrangem desde o modo econômico de produção, a questões de ordem política. Surge daí, como representação do imaginário cultural da época moderna, o termo cibercultura, possuindo assim uma ligação direta com as tecnologias contemporâneas.

Lemos (2005) ressalta que a cibercultura é uma expressão ainda em desenvolvimento, existindo uma gama de autores e pesquisadores buscando desenvolver reflexões acerca desse ambiente do ciberespaço, bem como das formas culturais nele expressas. Nesse sentido, o autor indica a existência de um debate intelectual realizado entre duas correntes de estudiosos: os Neoluddites, que se posicionam contrários às novas tecnologias e os Tecnoutópicos, que são aqueles entusiastas das tecnologias modernas.

O movimento denominado Neoluddismo, no qual os trabalhadores destruíam as máquinas como maneira de protesto, alerta nos dias atuais contra os prejuízos da cibercultura, ao afirmarem que é necessário um controle social sobre as tecnologias de informação e comunicação, pois elas são potencialmente negativas ao homem, à

sociedade e à natureza. Já o Tecnoutopismo, consiste em um movimento que qualifica as tecnologias em rede como impulsionadoras para o alcance de novos níveis de desenvolvimento na sociedade. Nesse sentido, tais tecnologias contribuem para a criação de inteligentes coletivos, possibilitando novas condições de aprendizagem e desenvolvimento.

Silva (2011) adverte que existe certa dificuldade em formar um consenso entre os que demonstram otimismo ou pessimismo quanto à cibercultura, pois nota-se que tal debate ainda se encontra em fase de evolução e a cada nova tecnologia desenvolvida, a postura poderá ser mais positiva ou negativa, mas sempre possibilitando que a réplica seja um contraponto à posição original.

Para Lemos (2005), a cibercultura aponta para uma nova correlação entre sociabilidade e as tecnologias *web*, por meio de uma configuração cultural que mescla a mixagem e a colagem de tipos de comunicação e práticas sociais distintas, cujas origens estão nas tecnologias digitais. Deste modo, segundo o autor, a chamada “ciber-cultura-remix” apresenta-se como a configuração que conduz a cibercultura, sendo caracterizada por “por três ‘leis’ fundadoras: a liberação do polo da emissão, o princípio de conexão em rede e a reconfiguração de formatos midiáticos e práticas sociais” (LEMOS, 2005, p. 11).

Assim, os estudiosos que defendem a cibercultura argumentam que ela representa uma nova era, marcada pela desmassificação, e que, por conseguinte o conceito de comunicação na gestão pública não pode ser mais o de “massas”, pois o indivíduo passa a poder fazer suas próprias escolhas, construindo assim sua personalidade livremente. No entanto, isto não significa que estejamos em uma sociedade mais igualitária a partir das destas tecnologias, mesmo com toda a possibilidade de se criar um espaço de conflito, de informação e distribuição em rede, pois como Mafessoli (1998, p. 161) evidência:

É óbvio que, apesar de todas as precauções, ('igualdade proporcional', por exemplo), estamos longe do igualitarismo [...] Não é menos verdade que encontramos neste travejamento cultural ao mesmo tempo uma solidariedade real, ainda que limitada ao grupo ou uma maneira de viver o antagonismo.

### Nova Gestão Pública: a tecnologia digital e uma forma similar de pensar o Estado

Moura (2013) indica que estamos numa nova fase de modernização capitalista baseada no processo tecnológico aliado ao liberalismo econômico e que vem gerando mudanças relevantes na reorganização e na forma da gestão pública em vários países. Desta maneira é fundamental mencionar a corrente doutrinária *New Public Management (NPM)* ou Nova Gestão Pública (NGP) como o pensamento das iniciativas de reformas liberais. Sendo que, nos dias atuais, observa-se uma apropriação deste pensamento estabelecendo o alicerce das políticas de governo eletrônico resultando obrigatoriamente a adesão ao discurso do Estado mínimo para o desenvolvimento destas iniciativas. Este movimento emergiu inicialmente em países anglo-saxônicos, a partir do início dos anos 1980, como: Estados Unidos, Inglaterra, Austrália e Nova Zelândia. “Suas origens são as mesmas do pensamento ultraliberal. Como é evidente que é a teoria de Estado define a teoria da Administração Pública, resta óbvio que a NGP é a teoria de Administração Pública do Estado ultraliberal” (DASSO JÚNIOR, 2014, p. 11). Ainda de acordo com o autor, este pensamento tem ação importante como projeto de gestão pública ocidental:

A Nova Gestão Pública consiste numa novidade, não somente por sua origem, mas principalmente por sua configuração como novo referencial teórico e pela impressionante influência que causou e vem causando nas Administrações Públicas em diversos países ocidentais (DASSO JÚNIOR, 2014, p. 13).

Entre as diretrizes de eixo, deste processo teórico, está a tônica recorrente da necessidade da reforma gerencial do Estado pautada no discurso de modernização da gestão pública pelo acelerado desenvolvimento das tecnologias da informação e comunicação (TICs), e sobretudo, pela capacidade de ampliar o Estado mínimo com a substituição do trabalho humano pelas plataformas digitais. Okot-Uma (2001) indica que redução de custos e o ganho de eficiência são vistos como objetivo principal dessa perspectiva. Ainda segundo Levy existe um paralelo na lógica do mercado em que “o governo deve estar centrado no cidadão, assim como *e-bussiness* está centrado no cliente” (2010, p. 139). O autor, observa que a atividade econômica capitalista necessita da regulação governamental para diligenciar a paz civil, respeito aos contratos, estabilidade econômica entre outros fatores. Por sua vez o Estado tem o papel de ser o garantidor dessa “governança da prosperidade” e simetricamente o Estado retira deste mercado seus recursos de existência através da cobrança fiscal e dos contribuintes pelos impostos. Tornando os ferramentais digitais, sobretudo no momento atual, peça fundamental para eficácia deste processo administrativo econômico no qual o Estado torna-se dependente destas tecnologias.

Todavia, vale destacar que o termo governo eletrônico, ou e-gov, começou a ser utilizado com mais frequência na segunda metade da década passada, após a disseminação e consolidação do conceito de comércio eletrônico ou *e-commerce*.

Para que tenhamos, ainda, uma melhor compreensão do uso e da necessidade das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) na administração pública, Piana (2007) indica que a utilização destas ferramentas passou por três etapas para atingir o estágio atual. A primeira delas estaria ligada ao início do comércio eletrônico, durante os anos 1990, restringindo-se apenas a transações econômicas entre particulares, particulares e empresas entre si possibilitando mais interatividade comercial despontando assim, o que começaria a ser o embrião de uma comunicação mais hábil que viria entusiasmar a administração pública quanto a um modelo de eficiência para gestão. Em uma segunda etapa surge a relação público-privada, na qual a comunicação poderia ser horizontal, ou vertical, caracterizada pela interação entre a administração e empresas ou particulares dando uma nova possibilidade de disseminação de conteúdo de informação. E por último a e-democracia, as tecnologias em face à transparência e maior acesso a dados de gestão, levando a administração pública a ser mais descentralizada e interativa entre outras características desta comunicação *web*.

Alguns estudos como Bresser-Pereira (2002), Diniz (2000), entre outros reforçam que as práticas mercadológicas digitais se consolidaram em princípios direcionados aos resultados e, desta maneira, forçando uma reorientação da gestão pública como um todo na busca de uma maior eficiência dos serviços para os usuários, uma vez que a iniciativa privada, ao utilizar as novas tecnologias, passa a dar exemplo de interação entre gestor e cliente proporcionando um patamar de eficácia a ser almejado.

Acompanhando a tendência de implementação do pensamento da *New Public Management*, dois eventos que seguiram as premissas teóricas da (NGP) no final dos anos 1990 e início dos anos 2000, influenciaram as discussões para o desenvolvimento dos projetos

de e-gov em vários países e obviamente no Brasil e em Portugal. O primeiro acontecimento foi o fórum intitulado a Reinvenção do Governo nos Estados Unidos da América e o segundo o *eEurope* pela Comissão da União Europeia. A partir destes dois eventos é que a expressão “governo eletrônico” germinou internacionalmente tornando-se assunto relevante nas agendas governamentais e, sempre que possível, associando aos movimentos de reforma do Estado bem como às transformações na forma de pensar a administração pública. Sendo, desta feita, um marco para a criação de instituições eletrônicas *web* compatíveis com as necessidades e características da era da informação.

No entanto, mesmo com toda a possibilidade de interação para o fortalecimento e-democracia que estas plataformas eletrônicas possibilitam, Martins *et al.* (2008) destacam o reflexo unilateral onde compete ao governo oferecer serviços de uma maneira sem comunicabilidade real com os usuários.

O governo é que é o ator protagonista, o que reduz o papel da sociedade civil a mero consumidor ou usuário dos serviços oferecidos, sem qualquer postura pró-ativa, um ser passivo. Portanto, [...] essa visão de governo eletrônico na versão restrita não se configuraria, como governo eletrônico de fato, mas sim como a informatização de parte dos processos operacionais do Estado, podendo ser intitulado no máximo como serviços públicos automatizados (e-serviços) (MARTINS *et al.*, 2008, p. 7).

### Governo eletrônico em Portugal: alguns aspectos do modelo implantado

No sentido de contextualizar a relevância do projeto de governo eletrônico atual se faz necessário, de pronto mencionar, a Constituição portuguesa, de 1976, no seu artigo 268 em que contempla

o acesso ao direito à informação como a reserva da intimidade e vida privada, segredo de justiça e questões de segurança nacional e do Estado quando expressa: “Os cidadãos têm também o direito de acesso aos arquivos e registos administrativos, sem prejuízo do disposto na lei em matérias relativas à segurança interna e externa, à investigação criminal e à intimidade das pessoas” entre outras normativas. Nesse sentido, Portugal dispõe de regras ao acesso à informação, mesmo antes da utilização da *Internet*.

Neste sentido, para entendemos o ordenamento jurídico sobre o tema, a Lei de Acesso aos Documentos Administrativos (LADA), que foi a primeira em 26 de agosto de 1993, vem passando por várias modificações através dos anos. A Lei nº 46 de 24 de agosto de 2007, que revogou a primeira, referindo-se aos procedimentos de acesso a documentos administrativos e sua reutilização. A título de enquadramento histórico-jurídico a LADA, ao longo das décadas, tem passado por atualizações e versões. Neste momento, a Lei nº 26/2016, de 22 de agosto é a que está em vigor na qual aprova o regime de acesso à informação administrativa e ambiental e de reutilização dos documentos administrativos, transpondo a Diretiva 2003/4/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 28 de janeiro, e a Diretiva 2003/98/CE, de 17 de novembro.

Vale destacar que a LADA traz um aspecto importante ao considerar que a Administração Pública tem o dever de dar publicidade às informações: “O direito de acesso aos documentos administrativos compreende não só o direito de obter a sua reprodução, bem como o direito de ser informado sobre a sua existência e conteúdo” (PORTUGAL, 1993).

Outro aspecto importante da LADA, foi a criação da Comissão de Acesso aos Documentos Administrativos (CADA) que julga, dá orientação aos órgãos do governo e zela pelo cumprimento das leis que

garantam o acesso às informações públicas. Valendo ainda observar que a CADA foi mantida mesmo com as atualizações recorrentes da LADA.

A Lei nº 46/2007 destaca que os documentos devem estar disponíveis: “[...] em bases de dados electrónicas facilmente acessíveis ao público através de redes públicas de telecomunicações” (PORTUGAL, 2007), dando ênfase na adoção de plataformas digitais pelo Estado português. Contudo, vale destacar Sousa (2016) indica que Portugal traz a legislação que menos discute a questão da *internet*, muito embora o seu texto tenha sido aprovado em 2007.

A ONG portuguesa Transparência e Integração indica que a Lei n.º 26/2016, a mais atual, não é aplicada em sua totalidade.

Portugal aderiu à Open Government Partnership em dezembro de 2017 e, no âmbito do I Plano Nacional de Administração Aberta, propusemos um compromisso destinado a reforçar a implementação e monitorização da LADA. Sem surpresa, este é um dos compromissos que menos progresso registou durante a implementação do plano, iniciada em 2019 (TRANSPARÊNCIA e INTEGRAÇÃO, 2020).

No estudo intitulado o Índice de Digitalidade da Economia e da Sociedade (IDES) de 2021 da Comissão Europeia traz a informação de que “apenas 48 % dos serviços públicos digitais em Portugal são dados abertos, estando abaixo comparativamente com a média da UE que é de 78 %”. O que nos leva ao questionamento se o público tem acesso à informação com o pleno conhecimento de onde e como encontrá-los e sobretudo, se existe um estímulo à consulta dos mesmos. Afinal, nos dias atuais a *internet* propicia plenamente esta possibilidade de

interatividade entre o Estado e o cidadão e vice e versa. A esse propósito Ramos (2016) faz uma crítica ao modelo português da disponibilização dos dados públicos nas plataformas digitais.

O direito à informação administrativa (procedimental e não procedimental) é considerado um direito fundamental, de natureza análoga aos direitos, liberdades e garantias, previsto na Constituição, e não deve ser restringido, a não ser nos casos legalmente previstos. A Administração deve ser aberta, clara, transparente e acessível, de acordo com a legislação nacional e europeia (RAMOS, 2016, p. 88).

No âmbito das Finanças, Portugal destaca-se na gestão pública eletrônica, como o primeiro país do mundo a receber a declaração do Imposto de Renda pela *Internet*, em 1996. Conhecido como Imposto sobre o Rendimento de Pessoas Singulares IRS. A prática das plataformas digitais passa a ser adotada como uma forma eficiente para combater a fraude e evasão e fiscal, levando, entre outros acontecimentos, ao desenvolvimento do Programa “e-fatura” pelo Decreto-Lei 198/2012, de 24 de agosto. Neste rumo, Melo (2018), ao fazer uma análise dos números envolvidos até 2017 indica que a partir da implementação do programa “e-fatura”, que teve o seu início em 1 de janeiro de 2013, bem como de todas as medidas que dele fizeram parte, conclui que mesmo em momentos de crise a aplicação da forma eletrônica leva a uma maior arrecadação de receita fiscal, por parte do Estado Português, se comparado a números anteriores, indicando sobretudo, como a gestão pública também necessita e depende das ferramentas digitais.

Em 2013, verificamos logo um aumento de 13,21% por referência ao período anterior de 2012. Em 2014,

um aumento de 2,34%, em 2015 um aumento de 4,66%, em 2016 um aumento de 3,59% e, em 2017 um aumento de 4,81%. Uma última nota relativamente à arrecadação fiscal, referente a este período de 2017 onde a receita fiscal arrecada, por comparação a 2012, onde não vigoravam as medidas do “e-fatura”, verifica-se uma diferença no aumento da receita fiscal na ordem do dez mil milhões de euros (MELO, 2018, p. 74).

O Relatório IDES de 2021 avulta a cifra de 3,67 mil milhões de Euros investidos em ações de competências digitais na “digitalização do Estado como alavanca para a sustentabilidade das finanças públicas” (IDES, 2021, p. 4).

Vale ainda remarcar o “Plano Global Estratégico de Racionalização e Redução de Custos através das TIC, na Administração Pública” aprovada pela Resolução do Conselho de Ministros nº12/2012 (REPÚBLICA PORTUGUESA, 2012). Este plano conforme Monteiro (2020, p. 91) teve como objetivo final “alcançar ganhos de poupança em todos os ministérios, que comporte custos mais reduzidos para os cidadãos e empresas, e simultaneamente reduza a despesa pública, em especial no âmbito das TIC”. Ou seja, o Estado português tem um grande interesse na implementação das políticas de governo eletrónico como forma de eficiência de controle financeiro, mas não necessariamente criar canais de comunicação mais interativo com a população.

O Instituto Nacional de Estatística, no contexto da pandemia instalada, apresenta o estágio alcançado pelos portugueses nas mais variadas atividades relacionadas a *web* como a busca por serviços em governo eletrónico, em 2020. Mais da metade da população fez uso da *internet*: “56,9% declararam ter utilizado serviços de organismos da Administração Pública através de *website* ou aplicação de *internet* para

pelo menos um dos seguintes objetivos: obter *download* ou imprimir formulários oficiais ou para preencher e enviar *online* formulários oficiais” (INE, 2020). A oferta destes serviços não necessariamente são os mais essenciais a serem oferecidos a população, uma vez que *download* de documentos ou formulários, são utilizados sobretudo para pagamento de taxas e impostos ou requerimentos administrativos que servem mais ao controle e pujança do Estado do que propriamente em benefício direto ao cidadão. Quanto aos investimentos em infraestrutura de telecomunicações constituem um dos pontos fortes nas avaliações de Portugal, pois se o cidadão em geral não tem acesso à rede *web* o projeto de governo eletrônico não poderá prosperar. Assim, vale ressaltar, que em novembro de 1999, com o objetivo de organizar as diretrizes da administração pública, a Comissão da União Europeia lançou o *eEurope*<sup>2</sup>. Neste momento, Portugal como Estado-membro, adotou as determinações da União Europeia para que aplicasse e concretizasse efetivamente os planos de ação definidos. Além disso, o país empreendeu suas próprias iniciativas, mobilizando-se no estabelecimento de ações. Em seguida, em março de 2000, o Conselho Europeu em Lisboa aprovou a Estratégia de Lisboa 2010, na qual definia que os principais serviços públicos deveriam ser oferecidos em plataforma virtual. O uso da *internet* passou a ser reforçado a partir

---

2 A Comissão da União Europeia lançou, em 1999, a iniciativa *eEurope* que foi a designação dos programas europeus para a chamada “Sociedade da Informação” adotados pela União Europeia em 2000 (*e-Europe* 2002) e 2003 (*e-Europe* 2005). Na sequência da avaliação do e-Europe, foi lançado o Programa i2010. Antes desta iniciativas, a Europa já estava adotando um conjunto de políticas e propostas legislativas dispersas, que acompanharam o desenvolvimento tecnológico e o debate pluridisciplinar sobretudo na Academia e nas organizações internacionais de referência. O ano de 1999 reflete uma nova orientação da política europeia neste domínio, caracterizada pelo lançamento de planos de ação integrados, capacitados para responderem à transversalidade temática e aos desafios da Sociedade da Informação, com o recurso a um método aberto de coordenação na aferição dos desempenhos das iniciativas europeias, nacionais e regionais. Sendo assim, a aprovação do Plano de Ação *e-Europe* assinalou o início do processo de construção de uma política europeia para a Sociedade da Informação.

de 2000 com o Plano de ação *eEurope* 2002 e com o uso das TIC's pelo Conselho Europeu de Estocolmo, que foi, então, enquadrado como governo eletrônico. Assim, as iniciativas da União Europeia para a informação eletrônica pública encaminharam-se por meio da sequência de ações e planos: plano de ação *eEuropa* 2005, a Estratégia de Lisboa 2010 e o i2010 entre outros (BILHIME *et al.*, 2007, p. 5).

Como consequência das medidas adotadas, Portugal em 2018 passou a integrar um grupo de países com “boas práticas” de governo eletrônico, uma espécie de G7 para o governo digital. Este grupo de países foi criado em Londres em 2014, pelo Reino Unido, Estónia, Israel, Nova Zelândia e Coreia do Sul, trouxe inicialmente a designação de D5 (pelo número de membros), alargando-se para D7 em 2017, com a entrada do Uruguai e Canadá. Nesse mesmo ano, a Nova Zelândia propôs a entrada de Portugal, candidatura que contou com o apoio da Estónia, tendo sido aceita por unanimidade por todos os Estados que compõem o grupo. Atualmente o grupo é denominado de D9.

Em termos de utilização destas infraestruturas, em 2020, os dados reunidos no portal do Instituto Nacional de Estatística (INE) apresenta uma sociedade conectada a *internet* com uma taxa de “84,5% dos agregados familiares em Portugal com ligação à *internet* em casa e 81,7% utilizam ligação através de banda larga, o que representa um aumento significativo, de mais 3,6 %, em relação ao ano anterior”. Este aumento se explica sobretudo pela necessidade de comunicação que se impôs durante a pandemia devido a restrição de circulação da população. Mas, as desigualdades sociais também se expressam no acesso à *internet* por classes de rendimento na pesquisa do INE, observa-se que: 20% dos agregados com maiores rendimentos são os que apresentam maiores níveis de acesso à *internet* (96,8%) e à banda larga (94,5%). No outro extremo, nos agregados com 20% dos menores rendimento, as proporções reduzem-se para 66,9% com acesso à

*internet* em casa e 62,4% através de banda larga. A ligação à *internet* em casa e a ligação por banda larga são, em 2020, mais frequentes na área metropolitana de Lisboa, nas regiões do Algarve e autónoma da Madeira. (INE, 2020). No relatório IDES, “em 2019, a percentagem de população portuguesa que não possui, pelo menos, as competências digitais básicas diminuíram de 50% para 48%. Contudo, cerca de 26% não tinha qualquer competência digital. Tal continua a dever-se essencialmente ao facto de muitas pessoas nunca terem utilizado a *Internet*” (2020, p. 6) sendo que o mesmo estudo apresenta 22% de pessoas que nunca utilizaram a *internet* em 2020.

O INE (2020), no que se refere a proporção na utilização de serviços públicos digitais, apesar de superior à obtida em 2019, mais de 3,1%, permaneceu abaixo da média da União Europeia que é de 62% em 2020. Outro aspecto relevante é que antes da covid-19, os dados demonstram uma tendência de queda do conjunto de pessoas que utilizavam serviços públicos pela *internet*, para contactar com organismos da administração pública em Portugal: 61,3% em 2017, 55,2% em 2018 e 53,8% em 2019. Isto demonstra, que os usuários desses serviços, por algum motivo enfrentam alguma dificuldade de comunicabilidade interativa, podendo considerar estes serviços não essenciais ou ainda podendo considerar sem resolutividade as suas demandas. Neste sentido, o secretário de Estado Adjunto e da Modernização Administrativa, Luís Goes Pinheiro, revela que “apesar da imensa disponibilização de serviços online ao longo dos anos pela Administração Pública, os níveis de utilização são bastante baixos”, e expressa como os serviços oferecidos falham em serem efetivos ou interativos para os cidadãos. E dá exemplos: “em 2018, foram pedidas 750 mil revalidações de cartas de condução, mas menos de 10% foram por via eletrônica. O mesmo se passou com os pedidos de registo criminal: houve quase um milhão de pedidos em 2018, mas pouco mais de 6% foram feitos online” (TSF, 2019).

O Portal do Cidadão, que foi lançado em 2004, foi substituído pelo sitio eletrônico ePortugal em 2019 ([www.eportugal.gov.pt](http://www.eportugal.gov.pt)), para agregar e tornar mais visíveis os serviços públicos online. Um dos objetivos desta transformação, determinado pelo governo, é atingir a marca de um milhão de utilizadores, ultrapassando a baixa utilização que é registrada dos serviços em linha e na expectativa de triplicar os atuais 320 mil utilizadores do portal. A evolução do Portal do Cidadão para o ePortugal é uma medida Simples+ 2017, que surgiu no sentido de organizar as informações e serviços eletrônicos em torno de eventos da vida do cidadão e empresas. Vale ressaltar que o Governo ao apresentar o Simplex 20-21 e estimou que conseguirá fazer uma poupança de 190 milhões de euros com 58 das 158 medidas apresentadas (SAPO, 2020).

Obstante, ao principal uso da *internet* e do conjunto de todas as atividades analisadas durante a pandemia em 2020, o INE revelou um maior crescimento das chamadas de vídeo ou de voz pela *internet* de 18% em 2019, passando para 70,5% em 2020. O telemóvel ou *smartphone* foi o equipamento mais referido pelos utilizadores de *internet* (82,5%) para aceder à *internet* em mobilidade. Por conseguinte, a pesquisa não aponta nenhum dado, ou serviço específico de governo digital, em que o cidadão pudesse fazer uma chamada de vídeo com a administração pública diretamente.

### Governo eletrônico no Brasil: uma necessidade de Estado

De acordo com Lopes (2007), a implementação de mecanismos de acesso à informação no Brasil é muito recente. Ao longo de todo o extenso período de ditadura militar, a regra era o sigilo quase que absoluto das ações governamentais, com a justificativa da garantia da segurança nacional. E mesmo nos breves períodos democráticos anteriores ao golpe de 1964, ainda predominavam os modelos de governo que apresentavam características patrimonialistas e

pré-burocráticas, impedindo quaisquer movimentos em prol da transparência no acesso à informação. Diferentemente do ocorrido em democracias mais consolidadas, nas quais o acesso à informação pública correspondeu a uma manifestação de vanguarda de um extenso processo de democratização.

Em países onde a democratização foi tardia, como o ocorrido no Brasil, mecanismos leais de acesso à informação surgiram apenas após o estabelecimento de condições democráticas mínimas. E, acompanhando a tendência de outros governos, foi promulgada em 18 de novembro de 2011 a Lei nº 12.527, popularmente conhecida como Lei de Acesso à Informação (LAI), tendo como propósito a regulamentação do direito constitucional de acesso às informações públicas do país. E em seu texto, a LAI, em vigor desde 16 de maio de 2012, definiu a *internet* como canal obrigatório para a divulgação das iniciativas de Transparência Ativa, (BRASIL, 2011).

Atualmente, o governo brasileiro adota, na teoria, o seguinte conceito de governo eletrônico de acordo com modelo de gestão pública do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (MPOG): “[...] a política de Governo Eletrônico do Estado brasileiro segue um conjunto de diretrizes baseado em três ideias fundamentais: participação cidadã; melhoria do gerenciamento interno do Estado; e integração com parceiros e fornecedores” (BRASIL, 2017).

Contudo, mesmo diante desse discurso adotado pelo governo brasileiro, no sentido da promoção de meios de comunicabilidade mais apropriados às particularidades dos diferentes públicos alvo, ou seja, em prol de formas de comunicação mais segmentadas, o que se observa na prática é uma realidade bem oposta, pois mesmo com as múltiplas possibilidades geradas pelas tecnologias digitais, ainda predomina no setor público a fórmula da comunicação centralizadora, fundamentada na concepção de uma sociedade de massas, onde em muitos casos

o que ocorre é apenas a simples difusão da informação e não uma comunicação propriamente dita com o cidadão.

Devido a extensão continental, populacional e suas contradições socioeconômicas entre outras tantas particularidades, o governo eletrônico tornou-se absolutamente necessário para o funcionamento e aperfeiçoamento da administração pública brasileira. Isto se explica pelo fato de que:

A comunicação nessa nova configuração permite que todos os atores sejam emissores e receptores, num elevado nível de interatividade entre as partes, e, em tese, com os mesmos níveis de visibilidade e de oportunidade. A *internet*, em especial, provocou expansão na forma pela qual as pessoas e as organizações se relacionam, dada a sua rapidez e acessibilidade. Ela alterou a noção do tempo e do espaço, o tipo de acesso aos bens e serviços, a relação entre a noção de cidadania e o universo da política (BRITO, 2006, p. 113).

Vale lembrar, que dentre os argumentos dos teóricos da NGP está contida a observação de que o Estado brasileiro teria crescido muito além de seu tamanho desejável, comprometendo o desenvolvimento da economia e os gastos públicos. Neste sentido, a redução do Estado e a implementação das ações de governo eletrônico passa a ser uma necessidade na concepção neoliberal para introdução destas reformas administrativas:

Ao fortalecer uma base retórica que exaltava a importância da eficiência na administração pública (ainda que de forma excessiva), o projeto da reforma

gerencial acabou, indiretamente, por viabilizar uma rápida penetração das ferramentas de governo eletrônico no âmbito dessa administração. Ou seja, a reforma foi elemento fundamental para o funcionamento (em termos sociotécnicos) do governo eletrônico no Brasil (DIAS, 2012, p. 38).

Seguindo esta ordem, os investimentos em tecnologia de informação (TI) aumentam constantemente sendo prementes na ampliação dos serviços públicos. Apenas em 2017, o governo brasileiro gastou R\$ 4,8 bilhões em TI como afirma a organização Contas Abertas (O GLOBO, 2018). A previsão em 2020, antes da Covid-19, em programas específicos de e-gov alcançou uma alta de recursos públicos na ordem de 6,2% do governo federal (Terra online, 2020). Valendo indicar que estes investimentos seguem uma lógica de lucro e diminuição de gastos. Como exemplo desta proposta teórica de gestão, Florencia Ferrer, da consultoria e-Stratégia Pública, responsável pela elaboração de estratégias do e-gov no estado de São Paulo, afirma: “Os sistemas eletrônicos são capazes de diminuir custos estruturalmente para a máquina pública”. Seguindo esta lógica, Ferrer tem como exemplo a reformulação da cobrança do imposto para circulação de automóveis (IPVA) no estado de São Paulo. Ao criar o IPVA eletrônico, que permite o pagamento do imposto pela *internet*, a iniciativa mostrou resultados expressivos para melhorar a prestação de serviços e diminuir a burocracia. A medida elimina papelada e funcionários fazendo com que o custo de cobrança do IPVA para o governo abaixasse de R\$16,70 reais para R\$1,90 por unidade reduzindo os gastos para o estado. Ou seja, o valor a ser pago pelo contribuinte continuou o mesmo e a economia total para o governo de São Paulo em 2010 foi de mais 13 milhões de reais (EXAME ON-LINE, 2011).

Neste mesmo sentido, o governo central com o programa “Nova Estratégia de Governo Digital” publicada em 30 de abril 2020, definiu a meta de 100% dos serviços do governo federal digitalizados até o final de 2022. Com a aplicação da estratégia, a estimativa é de uma economia de R\$38 bilhões em cinco anos, de 2020 a 2025, contado com eliminações de contratação de pessoal para atendimento presencial, locação de estruturas, manutenção de logística entre outros aspectos (BRASIL, 2020).

Para que tenhamos mais elementos acerca do objeto em estudo lanço mão, ainda, de algumas pesquisas com dados consolidados. Começando pela edição de 2019 “TIC Governo Eletrônico”, realizada pelo Comitê Gestor da *Internet* no Brasil<sup>3</sup>, (BRASIL, 2019), no recorte denominado “contato pela *internet*” o objetivo é avaliar a efetividade da forma de contato disponibilizado aos usuários pelos *websites* dos órgãos públicos. Os dados demonstram, mesmo com toda a potencialidade comunicacional das plataformas digitais, claramente a inércia e a ausência de uma ação contundente na gestão eletrônica brasileira que proporcione a interatividade desejada entre cidadão e Estado, vejamos alguns aspectos: atendimento *online* em tempo real como *chats* apenas 8% dos órgãos federais e 5% dos órgãos estaduais disponibilizam este serviço. Poder-se-ia questionar, do lado do Estado, o gasto com pessoal para concretizar um canal mais humano e interativo. Entretanto, mesmo no atendimento automatizado, com assistente virtual ou *chatbots* o projeto concebido representa inexpressivos 9% de serviços oferecidos pelos órgãos federais e 6% dos estaduais. A falta de uma comunicação real que seja de mão dupla e não apenas uma difusão de

---

3 Comitê Gestor da Internet no Brasil: criado por meio do Decreto 4.829, de 3 de setembro de 2003, a fim de estabelecer diretrizes estratégicas relativas ao desenvolvimento da internet no país; instituir diretrizes para organização das relações entre Governo e cidadão, propor programas de pesquisas e desenvolvimento ligados à Internet; entre outros pontos.

informações de via única por parte dos governos federal e estaduais torna-se perceptível em detrimento do cerceamento de interatividade, em grande parte arquitetado pelos gestores públicos, distanciando das legítimas possibilidades fluidas de conectividade, das plataformas digitais, os contribuintes brasileiros.

O relatório *Digital in 2019*<sup>4</sup> expõe as contradições dos números e as potencialidades das ações, o que já é de conhecimento público, 66% da população brasileira é usuária das redes sociais. Essa porcentagem representa mais de 140 milhões de usuários ativos, tornando o Brasil um dos maiores entre as redes sociais. Estes dígitos só tendem a crescer uma vez comparados aos diversos países no estudo: Inglaterra, Itália, Estados Unidos, França, Alemanha, China entre outros o Brasil foi um dos países com maior acréscimo de novos usuários, mais de 10 milhões. No entanto, paradoxalmente, a TIC (BRASIL, 2019) reforça a obviedade do Estado brasileiro em não ser efetivo no e-gov quanto aos atendimentos em redes sociais: o serviço de *chats* em tempo real nos órgãos federais representam apenas 14% da possibilidade de comunicabilidade e 19% nos órgãos estaduais. Ainda em relação as redes sociais, o atendimento automatizado com assistente virtual ou *chatbots* representam 10% da forma de contato em órgãos federais e 9% nos estaduais.

Na pesquisa “Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC no Brasil”<sup>5</sup> realizada em 2017 pelo Instituto Brasileiro de Geografia

---

4 O relatório *Digital in 2019*, da *We Are Social* e da *Hootsuite*, apresenta dados atualizados sobre temas digitais em todo o mundo, desde a penetração da internet até o uso de *smartphones* e mídias sociais.

5 Os dados apresentados sobre o uso da “Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC” no Brasil em 2017, indica questões relativas ao acesso à internet e à televisão e posse de telefone móvel celular para uso pessoal. A pesquisa foi realizada por amostras de domicílios contínua e o IBGE é o principal provedor de dados e informações do país, que atendem às necessidades dos mais diversos segmentos da sociedade civil, bem como dos órgãos das esferas governamentais federal, estadual e municipal.

e Estatística (IBGE), evidenciou que a principal finalidade do uso da *Internet* no país é a troca de mensagens, sendo que a maioria dos usuários fazem isso pelas redes sociais. Enviar ou receber mensagens de texto, voz ou imagens, significou para 95,5% dos respondentes o principal motivo para utilização da *Internet*. Na sequência, chamadas de voz ou vídeo foi apontada por 83,8% dos entrevistados, vindo logo em seguida assistir a vídeos, 81,8% e, por último, enviar ou receber e-mail 66,1% (IBGE, 2017).

A pesquisa 2020 da 31ª edição da Fundação Getúlio Vargas de São Paulo (FGV-SP)<sup>6</sup> define 234 milhões de celulares inteligentes, *smartphones*, em uso tornando o dispositivo multimídia mais consumido no país. Em relação à quantidade de *smartphone*, a pesquisa aponta que permanece com mais de um por habitante. Ao adicionar *notebooks* e *tablets*, são 342 milhões de dispositivos portáteis em junho 2020, ou seja, 1,6 dispositivo portátil por habitante. Através dos resultados divulgados, a quantidade de smartphones em utilização, também nos traz um dimensionamento da importância desta tecnologia.

A pesquisa IBGE 2017, reforça a importância social que o celular tem na sociedade brasileira como instrumento de informação e comunicação na atualidade. Denotando o equipamento mais utilizado para o acesso à *Internet* no país. Em 98,7% dos domicílios com acesso à *Internet*, o telefone móvel celular era utilizado para este fim. Em seguida, estavam os microcomputadores 52,3%. A televisão foi indicada em 16,1% dos domicílios com acesso à *Internet*, e o *tablet* em 15,5%. O que traz relevância, a estes dados, são os aspectos da potencialidade da utilização de ferramentas *web* na integração do poder público junto a sociedade. Ou seja, do que já poderia ter sido implementado e

---

6 Esta pesquisa faz parte do Fórum de Informações permanente sobre o uso de TI – Tecnologia de Informação para conhecer e estudar a situação das empresas e organizações brasileiras.

disponibilizado contrastando com atual realidade.

Contudo, Urupá (2019), entre muitos estudiosos, ao analisar em artigo políticas públicas no domínio da comunicação e tecnologia lembra que uma das características do Estado brasileiro é a de não proporcionar a acessibilidade de qualidade para grande parte da população.

A análise de alguns dados sobre o governo eletrônico nos municípios reforça uma espécie de concessão sobre a forma de políticas adotadas com base nas diretrizes da “Nova Gestão Pública”. De acordo com a edição TIC de 2019, mesmo com a extensão territorial e as distâncias geográficas, a pesquisa indica que todas as prefeituras, 100%, possuem acesso à *Internet* não sendo apontada nenhuma, em qualquer cidade, que esteja fora da *web*. Valendo ressaltar que 73% do total destas possuem conexão por fibra ótica e apenas 3% possuem conexão discada. As demais conexões apresentadas em percentuais no âmbito das prefeituras no estudo são: via cabo, rádio, DSL, modem 3G ou 4G e satélite. Entre o tipo de serviço disponibilizado no *website* pelas prefeituras brasileiras destaco o mais oferecido que é o de *download* de documentos ou formulários, sobretudo para pagamento de taxas e impostos com cerca de mais de 80% de acesso entre os usuários. Entre as ferramentas menos disponibilizadas nos sítios das prefeituras estão: realização de agendamentos para consultas médico-hospitalares, atendimentos, serviços, entre outros que seriam de maior necessidade para os cidadãos com um percentual entorno dos 20%. O que demonstra, por um lado, a efetividade de disponibilização de ferramentas digitais no recolhimento de tributos financeiros e formulários processuais burocráticos para os seus munícipes em comparação a outros serviços bastante limitados nas páginas da *internet*. Valendo remarcar que estes números e ações são bem similares as iniciativas de governo digital em âmbitos federal e estadual.

Não obstante aos dados atuais, pesquisas anteriores reforçam um padrão já estabelecido na forma de aplicação das políticas eletrônicas no país, vejamos: órgãos públicos federais e estaduais que possuíam *website* em 2015 apenas 30% deles declararam que disponibilizavam *online*, de forma plena, os serviços mais demandados pelos cidadãos; 37% disponibilizavam tais serviços parcialmente e 33% não ofereciam os serviços mais procurados ou não responderam a esse componente da pesquisa (BRASIL 2015).

Outro aspecto abordado em 2015 foi a avaliação da forma de participação do cidadão pela *internet* junto a órgãos federais e estaduais. Mesmo com mais de 90% dos órgãos públicos federais e estaduais disponibilizando *websites*, os números demonstravam que esses sítios eletrônicos tinham, em 2015, um baixíssimo percentual de utilização de ferramentas que poderiam promover maior interatividade com o cidadão, como consultas públicas on-line 17%, enquetes 18%, comunidades ou fóruns de discussões pela *internet* 14% e votações *online* 7% e na evolução comparativa aos dias atuais os números praticamente permaneceram estagnados.

Outro dado relevante se comparamos a pesquisas anteriores a TIC Governo Eletrônico 2015 revelou ainda dados importantes sobre a utilização de aplicativos para dispositivos móveis por órgãos públicos. Segundo a pesquisa, mesmo diante do fato do telefone celular ter ultrapassado o computador como ferramenta mais utilizada para o acesso à *internet*, já naquele ano, apenas 21% dos órgãos públicos pesquisados ofereciam aplicativos para dispositivos móveis e apenas 42% disponibilizavam *websites* adaptados para tais dispositivos. A pesquisa concluiu ainda que, entre os cidadãos que utilizavam *internet* somente via celular ou *tablets*, a proporção dos que realizavam atividades *online* relativas a e-gov era menor do que a daqueles que acessavam a rede também por computadores. A pesquisa TIC 2019 traz um novo

componente sobre serviços para celulares que é o envio de SMS para o cidadão por órgãos federais e estadual. Ao aferir este serviço, ou melhor dizendo a falta deste, verifica-se que em 83% dos órgãos federais e 79% dos estaduais não oferecem essa possibilidade (Brasil, 2019). O que contradiz com a marca, segundo a FGV, de que 90% dos aparelhos usados para conexão com a *internet* em nosso país são smartphones. Mais do que isso, o instituto aponta para as mudanças que esse tipo de dispositivo está operando na sociedade, principalmente em relação ao comportamento digital e à criação de novos modelos de negócios baseados em aplicativos e tecnologias móveis (FGV, 2020).

## Conclusão

Os dois países, em tela, têm muitas similaridades na maneira da disponibilização das informações públicas em plataformas digitais, bem como na maneira de não proporcionar plenamente a possibilidade de comunicação interativa entre o cidadão e o Estado através da potencialidade da comunicação da rede *web*. Segundo Ruediger (2002), não se pode negar os desdobramentos positivos que a disponibilização de serviços digitais representa do ponto de vista de uma melhora no desempenho governamental com algumas repercussões positivas para a população. Observa-se aqui, no entanto, que mesmo com a regularidade no uso de tecnologia para a publicação de informações *online* e a oferta de serviços públicos, contribuindo para impactar na melhoria em *rankings* de Governo Digital, isto não reflete necessariamente em maior participação social por meio das plataformas digitais dos governos.

Neste sentido, a partir dos dados apresentados neste recorte analítico, o governo eletrônico é uma necessidade de gestão pública e não necessariamente de comunicação cidadã interativa, tanto no Brasil quanto em Portugal. Por conseguinte, cada vez mais a população busca por esses serviços. E o uso crescente da *internet* e de tecnologias

digitais cria um espaço em evolução comunicacional permanente, independentemente da gerencia do Estado.

## Referências

BANCO MUNDIAL. **GovTech Maturity Index 2022**. Washington: Banco Mundial, 2022. Disponível em: <https://www.worldbank.org/en/programs/govtech/2022-gtmi>. Acesso em: nov. 2022.

BILHIM, J. A. F.; NEVES, B. B. O Governo electrónico em Portugal: o caso das cidades e regiões. *In*: COELHO, J. D. **Sociedade da Informação**: O percurso Português - dez anos de Sociedade da Informação: análise e perspectivas. Lisboa: Edições Silabo, 2007. p. 369-388.

BRASIL. **Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011**. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei 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. Brasília, DF: Presidência da República, [2011]. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm). Acesso em: 10 out. 2016.

BRASIL. Controladoria Geral da União. **3º Relatório Anual sobre a implementação da Lei de Acesso à Informação (LAI) no âmbito do Poder Executivo Federal**. Brasília: Controladoria Geral da União, 2014. Disponível em: [http://www.acessoainformacao.gov.br/central-de-conteudo/publicacoes/arquivos/relatorio\\_3anos\\_web.pdf](http://www.acessoainformacao.gov.br/central-de-conteudo/publicacoes/arquivos/relatorio_3anos_web.pdf). Acesso em: 23 jan. 2017.

ACESSO à internet no Brasil: desafios para conectar toda a população.

**Panorama setorial da Internet**, São Paulo, ano 8, n. 1, mar. 2016.

Disponível em: <https://www.cetic.br/media/docs/publicacoes/6/>

Panorama\_Setorial\_11.pdf. Acesso em: 22 mar. 2019.

BRASIL. Ministério da Economia. **Transformação Digital**. Brasília:

Ministério da Economia, 2020. Disponível em: <https://www.gov.br/economia/pt-br/assuntos/noticias/2020/maio/governo-atinge-marca-de-700-servicos-digitalizados-em-17-meses-e-dobra-numero-de-acessos>. Acesso em: jun. 2020.

BRESSER-PEREIRA, L. C. Reforma da nova gestão pública: agora na agenda da América Latina, no entanto. **Revista do Serviço Público**, Brasília, v 53, n. 1, jan./mar. 2002. Disponível em: <https://revista.enap.gov.br/index.php/RSP/article/view/278>. Acesso em: 22 jan. 2017.

BRITO, I. **Política da qualidade**: gestão de pequenas e médias empresas. Rio de Janeiro: UNSO, 2006.

CADEMARTORI, D. M. L.; NETO, E. J. Poder, meios de comunicação de massas e esfera pública na democracia constitucional. **Sequência**, Florianópolis, n. 66, p. 187-212, jul. 2013. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S2177705520130001000008&script=sci\\_abstract&tlng=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S2177705520130001000008&script=sci_abstract&tlng=pt). Acesso em: 14 dez. 2016.

CASTELLS, M. **A galáxia da internet**: reflexões sobre a internet, os negócios e a sociedade. Rio de Janeiro: Zahar, 2003.

COMISSÃO EUROPÉIA. **Índice de digitalidade da economia e da sociedade (IDES)**. Portugal: Comissão Europeia, 2021. Disponível em: [https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/pt/IP\\_21\\_5481](https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/pt/IP_21_5481). Acesso em: 15 fev. 2022.

COMISSÃO EUROPÉIA. **Índice de digitalidade da economia e da sociedade (IDES)**. Portugal: Comissão Europeia, 2020. Disponível em: [https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/pt/qanda\\_20\\_1022](https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/pt/qanda_20_1022). Acesso em: fev. 2022.

COMISSÃO EUROPÉIA. **eGovernment Factsheets**. Portugal: Comissão Europeia, 2018. Disponível em: <https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/egovernment-factsheets-2018>. Acesso em: fevereiro 2022.

DASSO JÚNIOR, Aragon. Nova Gestão Pública (NGP): a teoria de Administração Pública do Estado Ultraliberal. In: MENDONÇA, M. L. C. A.; BESTER, G. M.; CADEMARTORI, L. H. (coord.). **Direito e administração pública II: organização CONPEDI/UFSC**. Florianópolis: CONPEDI, 2014. Disponível em: <http://publicadireito.com.br/publicacao/ufsc/livro.php?gt=194>. Acesso em: 29 maio 2019.

DIAS, R. Governo eletrônico: ferramenta democrática ou instrumento do neoliberalismo? **Revista Tecnologia e Sociedade**, Curitiba, v. 8. n. 15, 2012. <https://periodicos.utfpr.edu.br/rts/article/view/2593>. Acesso em: 20 set. 2019.

DIGITAL IN. **We are social 2019**. London: 2019. Disponível em: <https://wearesocial.com/global-digital-report-2019>. Acesso em 20 fev. 2020.

PASSARELLI, B.; SILVA, A. M. da; RAMOS, F. (org.). **E-Infocomunicação: estratégias e aplicações**. São Paulo: Senac, 2014.

FGV. 31ª Pesquisa Anual de Administração e Uso de Tecnologia da Informação nas Empresas, realizada pela Fundação Getúlio Vargas de São Paulo (FGV-SP) 2020. São Paulo: FGV, 2020. Disponível em: <https://www.gov.br/economia/pt-br/assuntos/noticias/2020/maio/>

governo-atinge-marca-de-700- servicos-digitalizados-em-17-meses-e-dobra-numero-de-acessos. Acesso em: 10 jun. 2020.

FRANCO, L. Participação digital e governo eletrônico abertura para qual cidadania? **Revista Brasileira de Administração Científica**, Aquidabã, v. 5, n. 2, p. 214-225, out. 2014.

FREUND, J. **Max Weber**. Paris: PUF, 1969.

GILDER, G. **Telecosmo**. Rio de Janeiro: Campus, 2001.

INSTITUTO BRASILEIRO E GEOGRÁFICO (IBGE). **Uso da internet, televisão e celular no Brasil**. [S. l.]: IBGE, 2017. Disponível em: <https://educa.ibge.gov.br/jovens/materias-especiais/20787-uso-de-internet-televisao-e-celular-no-brasil.html#subtitulo-1>. Acesso em: 20 mar. 2020.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTATÍSTICA (INE). **Sociedade da Informação e do Conhecimento**: Inquérito à utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação nas famílias 2020. [S. l.], 2020. Disponível em: [https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine\\_destaques&DESTAQUESdest\\_boui=415621509&DESTAQUESmodo=2&xlang=pt](https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_destaques&DESTAQUESdest_boui=415621509&DESTAQUESmodo=2&xlang=pt). 14 abr. 2021.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTATÍSTICA (INE). **Sociedade da Informação e do Conhecimento** - Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação nas Famílias 2019. [S. l.], 2019. Disponível em: [https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine\\_destaques&DESTAQUESdest\\_boui=354447559&DESTAQUESmodo=2&xlang=pt](https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_destaques&DESTAQUESdest_boui=354447559&DESTAQUESmodo=2&xlang=pt). Acesso em: 10 mar. 2020.

LEMOS, A. Cibercultura: alguns pontos para compreender a nossa época. *In*: LEMOS, A.; CUNHA, P. **Olhares sobre a cibercultura**. Porto Alegre: Sulina, 2003. p. 11-23.

LÉVY, P. **Cibercultura**. São Paulo: Editora 34, 1999.

LÉVY, P. **Ciberdemocracia**. Lisboa: Instituto Piaget, 2008.

LÉVY, P. **O futuro da internet**: em direção a uma cibercultura. São Paulo: Paulus, 2010.

LOPES, C. A. Acesso à informação pública para a melhoria da qualidade dos gastos públicos: literatura, evidências empíricas e o caso brasileiro. **Caderno de Finanças Públicas**, Brasília, n. 8, p. 5-40, dez. 2007.

MAFFESSOLI, M. **O tempo das tribos**: o declínio do individualismo nas sociedades de massa. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 1998.

MARTINS, D. A.; RAMOS, A. S. M. Conceitos de governo eletrônico e governança eletrônica: confrontação e complementariedade. *In*: Encontro de Administração Pública e Governança da ANPAD, 3., 2008, Salvador. **Anais [...]** Salvador: 2008.

MELO, C. M. A. **e-fatura** – A reforma digital da AT. Implicações no crescimento da receita fiscal. 2018. Dissertação (Mestrado em Gestão Fiscal) – Instituto Superior de Gestão, Lisboa, 2018. Disponível em: <https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/24270/1/E-fatura%20%e2%80%93%20A%20reforma%20digital%20da%20AT%20-%20Implica%20c3%a7%20c3%b5es%20no%20crescimento%20da%20receita%20fiscal.pdf> Acesso em: 12 mar. 2021.

MONTEIRO, A. R. B. **Governo digital**: desafios e impactos para os recursos humanos do setor público. 2020. Dissertação (Mestrado em

Administração e Gestão Pública) – Universidade de Aveiro, Aveiro, 2020. Disponível em: [https://ria.ua.pt/bitstream/10773/30327/1/Documento\\_Ana\\_Rita\\_Monteiro.pdf](https://ria.ua.pt/bitstream/10773/30327/1/Documento_Ana_Rita_Monteiro.pdf). Acesso em: 17 nov. 2022.

MOURA, R. Configurações espaciais na metropolização brasileira. **Revista Eletrônica de Estudos Urbanos e Regionais**, Ilha do Fundão, n. 3, ano 4, jun. 2013. p. 29-39. Disponível em: [http://emetropolis.net/system/edicoes/arquivo\\_pdfs/000/000/013/original/emetropolis\\_n13.pdf?1447896342](http://emetropolis.net/system/edicoes/arquivo_pdfs/000/000/013/original/emetropolis_n13.pdf?1447896342). Acesso em: 20 mar. 2018.

CAMPOREZ, P.; GOMES, P. H. Brasília abriga empresas tecnológicas de fachada que desviam milhões do governo. **O Globo**, Rio de Janeiro, 7 ago. 2018. Política. Disponível em: <https://oglobo.globo.com/brasil/brasil-abrica-empresas-tecnologicas-de-fachada-que-desviam-milhoes-do-governo-22956710>. Acesso em: 19 mar. 2020.

OKOT-UMA, R. **Electronic governance: reinventing good governance**. Londres: Commonwealth Secretariat London, 2001.

ONU. **Relatório da ONU sobre e-government**. New York: ONU, 2010. Disponível em: <http://ninasantos.com.br/mundoutro/2010/09/relatorio-da-onu-sobre-e-government/>. Acesso em: mar. 2017.

ONU. **Relatório da ONU sobre e-government**. New York: ONU, 2018. Disponível em: <https://publicadministration.un.org/publications/content/PDFs/UN%20EGovernment%20Survey%202018%20Portuguese.pdf>. Acesso em: mar. 2019.

PIANA, R. S. **Gobierno electrónico: gobierno, tecnologías y reformas**. La Plata: Univ. Nacional de La Plata, 2007. Disponível em: [http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/73301/S1100145\\_es.pdf](http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/73301/S1100145_es.pdf). Acesso em: 15 dez. 2022.

PORTUGAL. Constituição da República Portuguesa 1976. A 25 de Abril de 1974, o Movimento das Forças Armadas, coroando a longa resistência do povo português e interpretando os seus sentimentos profundos, derrubou o regime fascista. [...]. **Diário da República**, Lisboa, n. 155 – I Série - A, 12 ago. 2005. <https://www.parlamento.pt/ArquivoDocumentacao/Documents/CRPVIIrevisao.pdf>. Acesso em: 21 mar. 2022

PORTUGAL. Lei nº 65/93, de 26 de agosto de 1993. Regula o acesso aos documentos da Administração. **Diário da República**, Lisboa, n. 2001, Série I-A, p. 4524 – 4527, 26 ago. 1993.

PORTUGAL. Lei nº 46/2007, de 24 de agosto de 2007. Regula o acesso aos documentos administrativos e a sua reutilização, revoga a Lei nº 65/93, de 26 de agosto, com a redacção introduzida pelas Lei nºs 8/95, de 29 de Março, e 94/99, de 16 de Julho, e transpõe para a ordem jurídica nacional a Directiva nº 2003/98/CE, do Parlamento e do Conselho, de 17 de Novembro, relativa à reutilização de informações do sector público. **Diário da República**, Lisboa, n. 163, Série I, p. 5680, 24 ago. 2007. Disponível em: <https://diariodarepublica.pt/dr/legislacao-consolidada/lei/2007-70462232>. Acesso em: 21 mar. 2022.

PORTUGAL. Lei nº 26/2016, de 22 de agosto. Aprova o regime de acesso à informação administrativa e ambiental e de reutilização dos documentos administrativos, transpondo a Diretiva 2003/4/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 28 de janeiro, e a Diretiva 2003/98/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 17 de novembro. **Diário da República**, Lisboa, n. 160, Série I, p. 2777 – 2788, 22 ago. 2016. Disponível em: <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/lei/26-2016-75177807>. Acesso em: 21 mar. 2022.

RAMOS, A. L. **O princípio da administração aberta versus o princípio da proteção dos dados pessoais**. 2016. Dissertação (Mestrado em Direito Administrativo) – Faculdade de Direito, Universidade de Lisboa, Lisboa, 2016. Disponível em: [https://repositorio.ul.pt/bitstream/10451/37453/1/ulfd136607\\_tese.pdf](https://repositorio.ul.pt/bitstream/10451/37453/1/ulfd136607_tese.pdf). Acesso em: nov. 2022.

REPÚBLICA PORTUGUESA. Presidência do Conselho de Ministros. Resolução de Conselho de Ministros nº12/2012, de 7 de fevereiro. Aprova o plano global estratégico de racionalização e redução de custos com as TIC na Administração Pública, apresentado pelo Grupo de Projeto para as Tecnologias de Informação e Comunicação (GPTIC). **Diário da República**, Lisboa, n. 27, Série I, p. 596-605, 7 fev. 2012. Disponível em: <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/resolucao-conselho-ministros/12-2012-543701>. Acesso em: jun. 2022.

RASCÃO, J.; JAMIL, G.; MARQUES, M. B. **Debate on inter-transdisciplinarity od information science: from theory to practice**. Chisinau: Lambert Academic Publishing, 2021.

RUEDIGER, M. A. Governo eletrônico e democracia: uma análise preliminar dos impactos e potencialidades na gestão pública. **Organizações & Sociedade**, Salvador, v. 9, n. 25, set./dez. 2002. Disponível em: <https://periodicos.ufba.br/index.php/revistaoes/article/view/10666/7621>. Acesso em: 10 mar. 2022

RÜDIGER, F. A reflexão teórica em cibercultura e a atualidade da polêmica sobre a cultura de massas. **Matrizes**, São Paulo, v. 1, n. 11, p. 45-61, 2011. Disponível em: <http://www.revistas.usp.br/matrizes/article/download/38308/41147/>. Acesso em: 24 set. 2018.

RÜDIGER, F. **Teorias da cibercultura: perspectivas, questões e autores**. Porto Alegre: Sulina, 2013.

SANTOS, L. R. L. **Gestão e fiscalização de contratos administrativos**: Módulo 3 – Fiscalização de Contrato. Brasília: Enap, 2014. Disponível em: <http://repositorio.enap.gov.br/handle/1/1909>. Acesso em: 22 abr. 2016.

ESTADO poupa 190 milhões com o Ssimplex. **Sapo**, Lisboa, 16 jul. 2020. Nascer do Sol, Política. Disponível em: <https://sol.sapo.pt/2020/07/16/estado-poupa-190-milhoes-com-o-simplex/>. Acesso em: 15 abr. 2022.

SARTORI, G. **Homo videns**: televisão e pós pensamento. Lisboa: Terramar, 2001.

SERRA, J. P. **Manual da Teoria da Comunicação**. Covilhã, PT: Labcom, 2007. Disponível em: [http://www.labcom-ifp.ubi.pt/ficheiros/20110824-serra\\_paulo\\_manual\\_teorias\\_comunicacao.pdf](http://www.labcom-ifp.ubi.pt/ficheiros/20110824-serra_paulo_manual_teorias_comunicacao.pdf). Acesso em: 22 dez. 2016.

SILVA, Rosane Leal da; RUE, Letícia Almeida de la. A acessibilidade nos sites do Poder Executivo estadual à luz dos direitos fundamentais das pessoas com deficiência. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 49, n. 2, p. 315-336, mar./abr. 2011.

SOUSA, J. *et al.* A lei de acesso à informação no Brasil, Portugal e Espanha: uso da internet, transparência e cidadania. **Revista Electrónica Razón y Palabra**, Cuba, n. 92, dez. 2015/ mar. 2016. Disponível em: [http://www.razonypalabra.org.mx/N/N92/Varia/20\\_SousaGeraldine\\_V92.pdf](http://www.razonypalabra.org.mx/N/N92/Varia/20_SousaGeraldine_V92.pdf). Acesso em: 17 mar. 2022.

THOMPSON, J. B. **A mídia e a modernidade**: uma teoria social da mídia. 5. ed. Petrópolis: Vozes, 2002.

TOCQUEVILLE, A. Democracia na América. In: WEFFORT, F. C. (org.). **Federalistas**. São Paulo: Abril Cultural, 1973. p. 118-245.

TEMER, A. C. R. P.; NERY, V. C. A. **Para entender as teorias da comunicação**. 2. ed. Uberlândia: Edufu, 2009.

BERBERT, L. Proposta de orçamento do MCTIC para 2020 tem alta de 6,2%. **Tele. Síntese**, São Paulo, 2 set. 2019. Governo. Disponível em: <http://www.telesintese.com.br/proposta-de-orcamento-do-mctic-para-2020-tem-alta-de-62/>. Acesso em: 20 mar. 2020.

TRANSPARÊNCIA INTERNACIONAL. **Perguntar não ofende: administração aberta & acesso à informação**. Lisboa, 2020. Disponível em: <https://transparencia.pt/perguntar-nao-ofende/>. Acesso em: fev. 2022.

NEUTEL, H. Revalidar a carta de condução ou alterar a morada? O Sigma promete ajudar. **TSF Rádio Notícias**, [s. l.], 14 fev. 2019. Economia. Disponível em: <https://www.tsf.pt/economia/novo-portal-do-cidadao-quer-um-milhao-de-utilizadores-e-tem-assistente-virtual-10574076.html> Acesso em: 13 fev. 2022.

LIMA, M. F. U. M. A EPC como referencial teórico-metodológico na análise de políticas públicas de banda larga. **Revista Eletrônica Internacional de Economia Política da Informação da Comunicação e da Cultura**, São Cristóvão, v. 21, n. 2, p. 26–49, 2019. Disponível em: <https://periodicos.ufs.br/eptic/article/view/11498>. Acesso em: 22 mar. 2023.

WEBER, M. Características da Burocracia. In: MORIN, Edgar *et al.* **A Burocracia**. Lisboa: Socicultura, [19--?], p. 41-48.

WOLF, M. **Teorias da comunicação**. Lisboa: Presença, 2009.