# Direitos dos usuários de serviços públicos no ambiente do governo eletrônico e da administração pública digital*

## *Rights of users of public services in the e-Government and digital public administration environment*

*Dario Azevedo Nogueira Júnior***
*Vivian Cristina Lima López Valle****
*Ana Carolina Benelli*****

* Artigo recebido em 9 de fevereiro de 2022 e aprovado em 19 de agosto de 2022. DOI: https://doi.org/10.12660/rda.v283.2024.90691.

** Doutor em ciências da informação e comunicação — Université Paris Sorbonne pelo Instituit Français de Presse (L'I.F.P.) (2003), Mestre em mídia e multimídia, Université Paris Sorbonne pelo L'I.F.P. (1999). Professor titular da Universidade Federal do Espírito Santo (Ufes). E-mail: dazevedojr@yahoo.com.br.

*** Professora titular de direito administrativo da Pontifícia Universidade Católica do Paraná (PUC-PR). Pós-doutorado pela Universidade Rovira i Virgili. Doutora e mestre em direito do Estado pela Universidade Federal do Paraná (UFPR). Especialista em contratação pública pela Universidade de Coimbra. Especialista em direito administrativo pelo Instituto Brasileiro de Estudos Jurídicos (Ibej). Membro do Instituto Paranaense de Direito Administrativo e do Instituto de Direito Romeu Felipe Bacellar. Advogada. E-mail: vivianvalle@terra.com.br.

**** Mestre em tecnologia e sociedade pela Universidade Tecnológica Federal do Paraná (UTFPR). Diretora da Linked Data Tecnologia da Informação. Consultora de Pesquisa e Institucionalização do Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID). Consultora de Governo Aberto da Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (Unesco). Consultora credenciada ao Sebrae. E-mail:anacarolina@linkeddata.com.br.

RESUMO

O artigo aborda as transformações do Estado e da administração pública no ambiente de um governo eletrônico e de uma administração pública digital. Analisa a estrutura do e-gov brasileiro, dificuldades de interoperabilidade, operacionalização e de implementação e as possibilidades referentes ao uso de dados abertos. Sustenta a necessidade de uma tutela jurídica autônoma do cidadão no ambiente da administração pública digital e busca analisar a proteção do usuário de serviço público, em especial na Lei nº 14.129/2021. Como conclusão, defende um direito à cidadania digital e acesso e democratização da prestação de serviços públicos digitais.

PALAVRAS-CHAVE

governo eletrônico — administração pública digital — serviços públicos digitais — direitos dos usuários — cidadania digital

ABSTRACT

The article addresses the transformations of the State and public administration in the environment of an electronic government and a digital public administration. It analyzes the structure of the Brazilian e-gov, difficulties in interoperability, operationalization and implementation and the possibilities regarding the use of open data. It supports the need for autonomous legal protection of the citizen in the digital public administration environment and seeks to analyze the protection of the public service user, especially in Law n. 14.129/2021. In conclusion, it defends a right to digital citizenship and access and democratization of the provision of digital public services.

KEYWORDS

electronic government — digital public administration — digital utilities — user rights — digital citizenship

## 1. Uma introdução necessária: governo eletrônico, governo como plataforma, dados abertos e administração pública digital — questões iniciais relevantes

A transformação digital acelerada pela pandemia da Covid-19 e as atuais circunstâncias do cenário político nacional trazem desafios cada vez mais complexos à gestão pública.[1] O cenário requer nova postura de governantes e de cidadãos. De um lado, são necessários investimentos em tecnologias para a oferta de serviços públicos digitais, impulsionados pelo atendimento à maior transparência e eficiência por parte dos gestores públicos.[2] De outro, requer maior atenção da sociedade para a interação com as atividades de gestão dos recursos econômicos, sociais e ambientais para a efetiva participação social, por meio digital, na vida pública de municípios, estados e países.[3]

Com o início da vigência da Lei nº 14.129/2021, conhecida como Lei do Governo Digital, em junho de 2021, foram estabelecidos regras e instrumentos para o aumento da eficiência da administração pública, especialmente por meio da inovação, da transformação digital e da participação dos cidadãos.

No entanto, há questionamentos sobre os atributos promovidos pela lei e sua real aplicação na esfera pública. A Lei nº 14.129/2021 propicia e garante a *e-participation* cidadã? Os investimentos em *e-Government Development* acompanham na mesma proporção as ações para a *e-participation*? A política digital adotada no Brasil, como a plataforma e-GOV.BR, atende à necessidade do governo em ampliar serviços digitais por meio de uma tímida promoção

---

1 Um entre outros desafios tem a ver com a gestão pública dos dados pessoais, sobre isso *cfr*. TENA, L.; SIQUEIRA, D.; MORAIS, F. Captação de dados pessoais pelo estado e o direito à privacidade em tempos de pandemia. *Revista Brasileira de Direitos Fundamentais & Justiça*, v. 14, n. 43, p. 407-425, 2021; GALLO APONTE, William; HACHEM, Daniel Wunder. Protección de datos y transparencia de la información. *Revista Brasileira de Direitos Fundamentais & Justiça*, v. 14, n. 1, p. 69-101, 2020; DOMÍNGUEZ ÁLVAREZ, José Luis. Public administration's challenges in order to guarantee the fundamental right of personal data protection in the post-Covid-19 era. *Revista Eurolatinoamericana de Derecho Administrativo*, Santa Fe, v. 7, n. 1, p. 167-191, jan./jun. 2020.

2 GONÇALVES, Oksandro Osdival; LUCIANI, Danna Catharina Mascarello. Serviços públicos digitais de seguridade social na pandemia de Covid-19: eficiência e inclusão. *Revista Eurolatinoamericana de Derecho Administrativo*, Santa Fe, v. 7, n. 2, p. 207-226, jul./dez. 2020.

3 SÁNCHEZ DIAZ, Maria Fernanda; ROMERO TELLO, Ana Guadalupe. Covid-19, derechos humanos y Estado frente al manejo de la pandemia. *Revista Eurolatinoamericana de Derecho Administrativo*, Santa Fe, v. 8, n. 1, p. 233-254, jan./jun. 2021; CASTILLO ARJONA, Mónica. El fenómeno de la Covid-19 y sus efectos sociales en el derecho administrativo del siglo XXI. *Revista Eurolatinoamericana de Derecho Administrativo*, Santa Fe, v. 8, n. 1, p. 173-187, jan./jun. 2021.

da interatividade com o cidadão? Indaga-se ainda se o artigo 27 da lei garante proativamente uma gestão comunicacional participativa e interativa, permitindo ao cidadão tanto o acesso a pequenas informações quanto sua participação integral, onde possa, em conjunto com o governo, atuar nas políticas públicas para o Estado.

Este ensaio tem o objetivo de trazer a reflexão sobre o histórico, os conceitos e as práticas do governo digital no Brasil,[4] e como estes insumos podem ser mais bem aproveitados para a tomada de decisão na administração pública e na constituição de uma maior participação digital da sociedade brasileira.[5]

O uso crescente da internet e de tecnologias digitais relacionadas criou um espaço em evolução para os indivíduos em rede, para fornecer uma nova fonte de responsabilidade no governo, na política e em muitos outros setores das sociedades em rede. Esse movimento foi designado como "Quinto Estado" por Dutton e está centrado no empoderamento do cidadão por meio da participação online (*e-participation*) que desafia a influência de outras bases mais estabelecidas de autoridade institucional, reconfigurando a influência pessoal e institucional na era digital.[6]

Observa-se que, por mais que o mero uso de tecnologia para a publicação de informações online e a oferta de serviços públicos possam impactar na melhoria em *rankings* de governo digital, por exemplo, isso não se reflete, necessariamente, em maior participação social por meio das plataformas digitais dos governos federal, estaduais e municipais. Não há a efetivação de uma e-democracia, proporcionada pelas tecnologias diante da transparência e maior acesso a dados de gestão, levando a administração pública à esfera desta comunicação web.

---

[4] VIANA, Ana Cristina Aguilar. Transformação digital na administração pública: do governo eletrônico ao governo digital. *Revista Eurolatinoamericana de Derecho Administrativo*, Santa Fe, v. 8, n. 1, p. 115-136, jan./jun. 2021.

[5] CASTELLS, 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. Em vez de o governo estar vigiando as pessoas as pessoas poderiam estar vigiando seu governo. […] 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*". (CASTELLS, M. *A galáxia da internet*: reflexões sobre a internet, os negócios e a sociedade. Rio de Janeiro, Brasil: Zahar, 2003. p. 17). *Cfr.* VALENCIA-TELLO, Diana Carolina. La centralidad del gobierno digital en tiempos de pandemia. *International Journal of Digital Law*, Belo Horizonte, ano 1, n. 2, p. 11-29, maio/ago. 2020.

[6] DUTTON, William H. (2012). The internet and democratic accountability: the rise of the fifth Estate. *In*: LEE, F. L. F.; LEUNG, L.; QUI, J. L.; CHU, D. S. C. (Ed.). *Frontiers in new media research*. Abingdon: Informa, Taylor and Francis; Routledge. Ver também *id.* 2012. Disponível em: https://billdutton.me/about-2/fifth-estate/. Acesso em: 20 ago. 2021.

Soma-se a isso o fato de que os governos enfrentam muitos desafios para se tornarem digitais, abertos e acessíveis à população, uma vez que, segundo a Direção de Governança Pública da OECD, existem: i) silos de políticas, e dados, existentes; ii) conservadorismo nas formas tradicionais de realizar funções governamentais essenciais e participar o cidadão; e iii) a divisão de responsabilidades entre os governos nacional e local.[7]

Nesse contexto, a transparência e a participação social são importantes mecanismos da governança pública, que surgem como pré-requisito para o desenvolvimento do país e de uma democracia digital e inclusiva. Entende-se por governança pública, segundo a OECD, todos "os arranjos formais e informais que determinam como as decisões públicas são tomadas e como as ações públicas são realizadas, na perspectiva de manter os valores constitucionais de um país ao enfrentar problemas e ambientes em mudança".[8]

Além da transparência, o Tribunal de Contas da União (TCU) estabeleceu outros seis princípios básicos de governança relacionados à esfera pública apresentados no Referencial Básico de Governança, a saber: legitimidade, equidade, responsabilidade, eficiência, probidade, transparência e *accountability*.[9]

Os princípios de participação social estão presentes em todas as dimensões, mas ganham destaque no item equidade que promove a garantia das condições para que todos tenham acesso ao exercício de seus direitos civis (liberdade de expressão, acesso à informação, de associação, de voto etc.), políticos e sociais.

De acordo com Santos e Gugliano, nas últimas décadas, as experiências participativas adquiriram visibilidade internacional ao se constituírem como instrumentos de aprofundamento democrático e de qualificação da gestão pública.[10]

---

7 OECD. *Directory of public governance*. Brochure work on public governance. 2020. Disponível em: https://www.oecd.org/gov/digital-government/40304942.pdf. Acesso em: 20 ago. 2021.

8 OECD. *Public governance directory*. Policy framework for investment. 2011. Disponível em: https://www.oecd.org/investment/toolkit/policyareas/publicgovernance/41890394.pdf. Acesso em: 10 jul. 2021

9 BRASIL. Tribunal de Contas da União. *Referencial básico de governança aplicável a órgãos e entidades da administração pública*. TCU, Secretaria de Planejamento, Governança e Gestão, 2014. Disponível em: https://portal.tcu.gov.br/lumis/portal/file/fileDownload.jsp?inline=1&fileId=8A8182A24F0A728E014F0B34D331418D. Acesso em: 16 jul. 2021.

10 SANTOS, Priscila Ribeiro dos; GUGLIANO, Alfredo Alejandro. Efetividade das políticas participativas no governo brasileiro: o Conselho de Desenvolvimento Econômico e Social. *Revista de Sociologia e Política*, n. 23, p. 3-19, 2015.

Uma destas experiências que ganhou notoriedade é a de governo aberto desde a adesão do Brasil ao Open Government Partnership (OGP), em 2011. De lá pra cá, várias iniciativas no Legislativo foram criadas para promover o tema e, mais recentemente, a Lei de Governo Digital cria bases mais seguras para a abertura do governo. Para Bitencourt e Schier, a lei amplia "a transparência na execução de serviços públicos e o monitoramento da qualidade das atividades prestadas, inclusive pela adoção de formas de controle social".[11]

Entende-se por governo aberto, segundo Oliveira, um "método moderno de governança que fornece um novo espaço de abertura baseado na transparência e na interação entre governo e cidadãos tendo a participação como uma de suas questões centrais".[12] Para além, Sabo e colaboradores afirmam que a abertura do governo "está diretamente ligada ao direito de acesso à informação", uma vez que sua posse amplia o potencial do cidadão para fiscalizar as ações empreendidas pelo governo, desempenhando assim um maior controle social,[13] e para criar novos serviços e melhorar substancialmente a vida em sociedade.[14]

A ideia de governo aberto, portanto, perpassa por práticas de dados abertos, que são uma das facetas desse modelo, aliadas à transparência e à participação. Para Fabro e Benelli, "os dados públicos abertos são grandes oportunidades para melhorar a prestação de serviços públicos, além de gerar valor econômico significativo através de produtos e serviços inovadores".[15] Segundo a Open Knowledge Foundation, dados abertos são aqueles "que podem ser livremente utilizados, reutilizados e redistribuídos por qualquer pessoa — sujeitos ao máximo à exigência de citar a fonte original

---

[11] BITENCOURT, Caroline Müller; SCHIER, Adriana. Inovação e políticas públicas: é possível falar em protagonismo do Estado? *Jota*. Disponível em: https://www.jota.info/coberturas-especiais/inova-e-acao/inovacao-politicas-publicas-protagonismo-do-estado-24052021. Acesso em: jul. 2021.

[12] OLIVEIRA, Daniel José Silva. *Governo aberto*: o princípio da participação. ENAPG, 2019. Disponível em: http://www.anpad.org.br/abrir_pdf.php?e=MjYxODc=#:~:text=Desde%20ent%C3%A3o%2C%20o%20termo%20governo,Blerina%2C%20Andrea%2C%20%26%20Carlo%2C. Acesso em: ago. 2021.

[13] TAVARES, André Afonso; BITENCOURT, Caroline Müller. Diálogo entre o direito e a engenharia de software para um novo paradigma de transparência: controle social digital. *Revista Eurolatinoamericana de Derecho Administrativo*, Santa Fe, v. 8, n. 1, p. 9-34, jan./jun. 2021.

[14] SABO, Isabela Cristina *et al*. Entraves ao governo aberto na Justiça Federal brasileira. *Revista Direito GV*, v. 16, n. 1, jan./abr. 2020, e1950. doi: http://dx.doi.org/10.1590/2317-6172201950

[15] BENELLI, Ana Carolina; STEIBEL, Fabro. *Eleições 2020 e os dados abertos*. Instituto de Tecnologia e Sociedade (ITS). Disponível em: https://feed.itsrio.org/elei%C3%A7%C3%B5es-2020-e-os-dados-abertos-bedada492c9a. Acesso em: 10 jul. 2021.

e compartilhar com as mesmas licenças em que as informações foram inicialmente apresentadas".[16]

Para além do importante impacto no aumento da transparência, empoderamento social e aprimoramento da democracia, os dados abertos estimulam o desenvolvimento inovador de novos produtos e serviços.[17] Há toda uma economia baseada em dados públicos que vem se desenvolvendo fortemente nos últimos anos.

Neste âmbito, o governo federal tem investido em iniciativas para compartilhar seus dados com empresas e sociedade a fim de ampliar a oferta de serviços.[18] Esse é um dos princípios do "Governo como Plataforma", criado por Tim O'Reilly, entusiasta de movimentos de apoio ao *software* livre e código livre, onde se deve ter em conta que "encorajar o setor privado a construir aplicações que o governo ainda não havia considerado ou não tem recursos para criar é o ponto principal de um governo como plataforma".[19]

As diretrizes para implantação do governo como plataforma e a promoção do uso de dados com vistas à formulação de políticas públicas, respeitados os limites da Lei nº 13.709/2018 (LGPD), foram tratadas na Lei do Governo Digital. Segundo Wesley Vaz, esse novo foco trazido pelo marco legal auxilia a pavimentar o caminho para uma operação eficiente da administração pública ao unir o "uso inteligente da tecnologia ao valor das informações públicas para a nova economia e a abertura para contratação de empresas tecnológicas pelo Estado".[20]

À medida que os governos experimentam o uso de tecnologias e dados para fomentar parcerias para cocriar serviços, garantir acesso aprimorado e compartilhamento de dados governamentais torna-se um requisito fundamental para fornecer valor público. Por isso a importância de os governos maximizarem os benefícios da transformação digital e formas para desbloquear o poder e a riqueza dos dados governamentais abertos.

---

16 OPEN KNOWLEDGE FOUNDATION. *Open data handbook*. Disponível em: https://opendatahandbook.org/guide/pt_BR/what-is-open-data/. Acesso em: jul. 2021.

17 IPEA. Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada. *Democracia digital*: mapeamento de experiências em dados abertos, governo digital e ouvidorias públicas. 2021. Disponível em: http://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/10440/1/td_2624.pdf. Acesso em: jul. 2021.

18 Steibel e Benelli, *Eleições 2020 e os dados abertos*, *op. cit.*

19 BRASIL. Gov.br. *Governo como plataforma*: pesquisa API para o mercado. 2019. Disponível em: https://www.gov.br/governodigital/pt-br/governanca-de-dados/governo-como-plataforma. Acesso em: jul. 2021.

20 VAZ, Wesley. A nova inovação pública é aberta, digital e legal. *Jota*. Disponível em: https://www.jota.info/opiniao-e-analise/artigos/a-nova-inovacao-publica-e-aberta-digital-e-legal-03082021. Acesso em: ago. 2021.

Uma das iniciativas de dados abertos promovidas no país é o Portal Brasileiro de Dados Abertos, lançado em 2012, que, segundo Possamai, tem o objetivo de ser o ponto único referencial para a busca e o acesso a dados públicos brasileiros de todo e qualquer assunto ou categoria.[21] Além de promover a transparência, o Portal de Dados Abertos impulsiona a lógica de governo como plataforma em que o governo fornece dados como infraestrutura e o mercado privado cria, a partir deles, serviços para a sociedade.[22]

A abertura dos dados dos serviços públicos traz a dimensão de confiança, conforme aborda a OCDE no relatório *Trust and public policy: how better governance can help rebuild public*, e "reflete um contrato social renovado entre cidadãos e o Estado, onde o primeiro contribui não apenas pagando taxas e obedecendo à lei, mas também sendo receptivo às políticas públicas e cooperando em seu desenho e implementação".[23] Segundo Benelli e Steibel, os dados abertos figuram como portadores de mudanças culturais, permitindo novas possibilidades para a sociedade. Essas possibilidades vão desde a análise de informações públicas, por meio da análise de diferentes bases de dados governamentais e proposição de soluções urbanas às cidades, até a criação de novos produtos, como aplicativos, que possam beneficiar a sociedade ou que gerem oportunidades de negócio e fomentem o empreendedorismo local.[24]

A fim de aprofundar o papel dos governos na transformação digital, na sequência se analisa o histórico da administração pública digital e o governo eletrônico no Brasil. Também são abordadas as informações sobre a implementação do *e-government* no país como mecanismos para a melhoria na oferta de serviços públicos e participação social da população brasileira.

A análise também se foca num maior detalhamento sobre a oferta de serviços e a participação social do governo eletrônico no Brasil e reflete sobre os direitos fundamentais para humanos digitais e a tutela jurídica autônoma do cidadão no ambiente digital da administração pública digital. Abordam-se ainda aspectos da proteção do usuário de serviço público digital no ambiente normativo brasileiro, como um regime jurídico autônomo de direitos que pode ser aplicado às atividades da rotina de uma gestão pública transparente e participativa.

---

[21] POSSAMAI, Ana Júlia. *Dados abertos no governo federal brasileiro*: desafios de transparência e interoperabilidade. Tese (doutorado em ciência política) — Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2016.

[22] Brasil, *Governo como plataforma*, *op. cit.*

[23] OCDE. *Trust and public policy*: how better governance can help rebuild public trust. 2017.

[24] Steibel e Benelli, *Eleições 2020 e os dados abertos*, *op. cit.*

## 2. Governo eletrônico no Brasil: da oferta de serviços à efetiva participação social e do impacto dos dados abertos

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*.

Piana indica que a utilização e a necessidade das ferramentas de Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) na administração pública 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 e empresas entre si, possibilitando mais interatividade comercial e 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.[25]

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*,[26] as tecnologias ante a transparência e maior acesso a dados de gestão, levando a administração pública à esfera desta comunicação web.[27]

No estudo sobre governo eletrônico da Organização das Nações Unidas (ONU), em 2010, que avaliou o estado do desenvolvimento de governo digital dos 193 países membros da Organização, o Brasil ocupava a posição 51ª no *ranking* de desenvolvimento do governo eletrônico (*e-government development index*), estando atrás de outros países latino-americanos, como Chile (34º), Uruguai (36º) e Argentina (48º).[28]

---

[25] PIANA, Ricardo Sebástian. *Gobierno electrónico*: gobierno, tecnologías y reformas. La Plata: Univ. Nacional de La Plata, 2007. Disponível em: http://repositorio.cepal.org/bitsteram/handle/11362/7330/1/S1100145_es.pdf. Acesso em: 15 agosto 2021.

[26] Sobre o tema, ver: VALLE, Vivian Cristina Lima López; MARTINELLI, Gustavo; BARBOSA FILHO, Claudio Roberto. Participação no processo legislativo como direito fundamental: um olhar sobre as ferramentas de e-democracy no Congresso Nacional Brasileiro. *Revista Eurolatinoamericana de Derecho Administrativo*, Santa Fe, v. 7, n. 1, p. 143-166, jan./jun. 2020.

[27] Piana, *Gobierno electrónico*: gobierno, tecnologías y reformas, *op. cit.*

[28] ONU. *Relatório da ONU sobre e-government*. UN E-Government. 2010. Disponível em: http://ninasantos.com.br/mundoutro/2010/09/relatorio-da-onu-sobre-e-government/. Acesso em: ago. 2021.

A pesquisa da ONU de 2018, a 10ª edição do relatório de governo eletrônico das Nações Unidas, indica que o Brasil saiu da posição 51ª para 44ª, passando de 0,63 para 0,73 no índice geral de desenvolvimento de governo eletrônico (E-Government Development Index — EGDI).[29]

O país agora é o líder na América Latina, na 12ª colocação. E o principal componente da pesquisa 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. No entanto, isto não significa que o cidadão está tendo mais acesso e interatividade com o Estado brasileiro, uma vez que estes números não corroboram necessariamente no sentido de que o país tenha alcançado uma melhora no estágio de *e-participation* no tocante à cidadania digital.

O aspecto que se faz necessário enfatizar para o aumento nos índices de oferta dos resultados de 2018 é que, devido à 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.[30]

Entretanto, Franco remarca que o governo eletrônico, no caso brasileiro, não deve ser visto apenas pela oferta de serviços pela internet ao cidadão, o principal usuário destes serviços, mas, também, pela vasta gama de possibilidades de interação e participação entre governo e sociedade e pelo compromisso de transparência por parte do governo.[31]

Para que isso ocorra, o Estado deve ser mais responsivo, aberto à participação da sociedade e transparente, trazendo no cerne de suas ações os princípios de governo e dados abertos. O Brasil já oferece diversos dados governamentais publicamente, mas é preciso ponderar que nem sempre o gestor propicia todas as possibilidades de informação e de comunicação ao usuário.

---

[29] *Id*. *Relatório da ONU sobre e-government*. UN E-Government. 2018. Disponível em: https://publicadministration.un.org/publications/content/PDFs/UN%20EGovernment%20Survey%202018%20Portuguese.pdf Acesso em: ago. 2021.

[30] 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, I. *Política da qualidade*: gestão de pequenas e médias empresas. Apostila Universidade Salgado de Oliveira. Rio de Janeiro, Brasil: Unso, 2006. p. 113).

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

Sabe-se que a gestão pública, como prestadora de serviços ao cidadão, é uma das grandes geradoras de dados, e o Poder Executivo é detentor das maiores bases de dados do país. De acordo com a Agência Brasil, em 2019,[32] "cadastros de pessoas físicas, carteiras nacionais de habilitação, declarações de imposto de renda, aposentadorias e benefícios sociais são apenas alguns dos exemplos onde milhões de registros são coletados, armazenados e geridos" pelas diferentes instâncias governamentais.

Soma-se a isso, segundo Benelli e Steibel, o fato de que a geração destes dados é ampliada exponencialmente pelas novas tecnologias na coleta de dados de serviços públicos, além da própria cooperação interorganizacional que fomenta o compartilhamento de dados entre setor público, privado e sociedade para geração de novos dados enriquecidos.[33]

De acordo com o Portal Brasileiro de Dados Abertos, "todo dado público tem vocação para ser dado aberto".[34] Como existe uma grande massa de dados governamentais que são públicos, torna-se fundamental que os governos implementem políticas para disponibilizá-los.

A abertura de muitos desses dados governamentais é respaldada pela Lei de Acesso à Informação (LAI), que, no seu art. 6º, inciso I, prevê a necessidade de assegurar a "gestão transparente da informação, propiciando amplo acesso a ela e sua divulgação". No entanto, por vezes, as informações públicas podem ter dados pessoais que identifiquem indivíduos, infringindo questões de privacidade, e por isso não podem se tornar um dado aberto. Nesse sentido, a LAI reforça seu pioneirismo, pois aborda também a necessidade de tratamento de informação (anonimização de dados) e que esse tratamento seja realizado de forma transparente. Assim, destaca-se que essa legislação é complementar à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e, segundo Bataglia e Farranha, "são as duas faces de uma mesma moeda, cujo objetivo é solidificar elementos e valores democráticos que merecem ser fortalecidos em processos institucionais".[35]

---

[32] BRASIL. Agência Brasil. *Cidadania digital, acesso e democratização da prestação de serviços públicos*. Disponível em: https://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2019-10/governo-regulamenta-uso-de-dados-de-cidadaos-e-cria-cadastro-unificado. Acesso em: 18 jul. 2021.

[33] Steibel e Benelli, *Eleições 2020 e os dados abertos*, *op. cit.*

[34] BRASIL. Portal Brasileiro de Dados Abertos. *Perguntas frequentes*. Disponível em: https://dados.gov.br/pagina/faq Acesso em: 23 set. 2021.

[35] BATAGLIA, Murilo Borsio; FARRANHA, Ana Cláudia. *Transparência e proteção de dados*: as duas faces da mesma moeda. Disponível em: https://www.jota.info/opiniao-e-analise/artigos/transparencia-e-protecao-de-dados-as-duas-faces-de-mesma-moeda-02062021. Acesso em: 23 set. 2021.

Nesse cenário, além de serem um importante instrumento para o empoderamento do cidadão, os dados abertos — contemplados na Lei nº 14.129/2021 como princípios e diretrizes do governo digital e da eficiência pública — proporcionam avanços na transformação digital do governo e da economia brasileira por meio do desenvolvimento de empresas e modelos de negócios que possam se valer de dados públicos.

Segundo o Instituto de Tecnologia e Sociedade (ITS), "para além do importante impacto no aumento da transparência, empoderamento social e aprimoramento da democracia, os dados abertos estimulam o desenvolvimento inovador de novos produtos e serviços".[36] Desta forma, impulsionam a economia baseada em dados públicos que vem se desenvolvendo fortemente nos últimos anos. Estudo recente da União Europeia mostra que, em 2025, somente na Europa, o mercado deve corresponder a algo entre 200 e 350 bilhões de euros, a uma taxa de crescimento de pelo menos 7% ao ano.[37] Ainda, o McKinsey Global Institute estima que dados abertos — informações públicas — podem ajudar a criar US $3 trilhões por ano de valor.[38]

Por outro lado, desafios sociais e políticos como vontade política, a abertura de dados em formatos acessíveis à população nos portais de instituições governamentais, a alfabetização dos cidadãos em dados e a disseminação do tema dados abertos também são uma barreira para utilizá-los como ferramenta capaz de legitimar o exercício democrático e demandar novas formas de participação na vida pública e interação com os governos.[39]

Seguindo esta ordem crescente do Estado digital, sem muita interatividade cidadã, 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

---

[36] INSTITUTO DE TECNOLOGIA E SOCIEDADE. *Carta aberta por um governo digital que fomente (e não obste) o uso de dados públicos abertos*. Disponível em: https://itsrio.org/pt/comunicados/carta-aberta-dados-publicos-abertos/. Acesso em: 23 set. 2021.

[37] EUROPEAN DATA PORTAL. *The economic impact of open data*: opportunities for value creation in Europe. 2020. Disponível em: https://www.europeandataportal.eu/sites/default/files/the-economic-impact-of-open-data.pdf>. Acesso em: 21 jul. 2021.

[38] MCKINSEY GLOBAL INSTITUTE. *Open data*: unlocking innovation and performance with liquid information. Disponível em: https://www.mckinsey.com/business-functions/mckinsey-digital/our-insights/open-data-unlocking-innovation-and-performance-with-liquid-information#. Acesso em: 23 set. 2021.

[39] ISSAL, Marcelo Kalil. *Dados abertos governamentais*: implicações e possibilidades em políticas públicas. Dissertação (mestrado) — Pontifícia Universidade Católica, São Paulo, 2013.

organização Contas abertas.[40] 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.[41]

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 que "os sistemas eletrônicos são capazes de diminuir custos estruturalmente para a máquina pública".[42]

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.[43]

Neste mesmo sentindo, o governo central com o programa "Nova Estratégia de Governo Digital", publicado 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.[44]

---

40 O GLOBO. *Brasília abriga empresas tecnológicas de fachada que desviam milhões do governo*. 2018. Disponível em: https://oglobo.globo.com/brasil/brasilia-abriga-empresas-tecnologicas-de-fachada-que-desviam-milhoes-do-governo-22956710. Acesso em: ago. 2021.

41 TERRA ONLINE. Orçamento do emetic tem alta de 6,2%. 2020. Disponível em: http://www.telesintese.com.br/proposta-de-orcamento-do-mctic-para-2020-tem-alta-de-62/. Acesso em: mar. 2020.

42 EXAME ON-LINE. Disponível em: https://exame.com/revista-exame/o-jeito-certo-de-cortar/. Acesso em: ago. 2021.

43 *Ibidem*.

44 BRASIL. Ministério da Economia. *Transformação digital*. 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: ago. 2021.

Alguns outros indicadores são importantes. A edição de 2019 "TIC Governo Eletrônico", realizada pelo Comitê Gestor da Internet no Brasil,[45] no recorte denominado "contato pela internet", cujo objetivo é avaliar a efetividade da forma de contato disponibilizado aos usuários pelos websites dos órgãos públicos, demonstra que, mesmo com toda a potencialidade comunicacional das plataformas digitais, claramente há inércia e a ausência de uma ação contundente na gestão eletrônica brasileira que proporcione a interatividade desejada entre cidadão e Estado.

Vejam-se 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% pelos estaduais.

Por outro lado, a falta de uma comunicação real que seja de mão dupla e não apenas uma difusão de informações de via única por parte dos governos federal, estaduais e municipais torna-se perceptível, com cerceamento de interatividade, distanciando dos usuários legítimas possibilidades de conectividade e interação nas plataformas digitais.

O relatório *Digital in 2019*[46] 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

[45] Comitê Gestor da Internet no Brasil: criado por meio do Decreto nº 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. BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Centro de TIC Estudos sobre as Tecnologias da Informação e da Comunicação. *Panorama setorial da internet — acesso à internet no Brasil*: desafios para conectar toda a população. 2019. Disponível em: de https://cetic.br/pesquisa/governo-eletronico/> Acesso em: ago. 2021.

[46] O relatório da Digital In de 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. DIGITAL IN. *We are social 2019*. Disponível em: https://wearesocial.com/global-digital-report-2019 . Acesso em: ago. 2020.

novos usuários, mais de 10 milhões. No entanto, paradoxalmente, a TIC[47] 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 representa apenas 14% da possibilidade de comunicabilidade e 19% nos órgãos estaduais. Ainda em relação às redes sociais, o atendimento automatizado com assistente virtual ou chatbots representa 10% da forma de contato em órgãos federais e 9% nos estaduais.

A pesquisa *Tecnologia da Informação e Comunicação — TIC no Brasil*,[48] realizada em 2017 pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), evidenciou que a principal finalidade do uso da internet no país é a troca de mensagens, e a maioria dos usuários faz 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 foram apontadas por 83,8% dos entrevistados, vindo logo em seguida assistir a vídeos, 81,8%, e, por último, enviar ou receber e-mail, 66,1%.[49]

A pesquisa 2020 da 31ª edição da Fundação Getulio Vargas de São Paulo (FGV-SP) define 234 milhões de celulares inteligentes (smartphones) em uso no Brasil, tornando-os o dispositivo multimídia mais consumido no país. Em relação à quantidade de smartphones, a pesquisa aponta que permanece com mais de um por habitante. Ao adicionar notebooks e tablets, são 342 milhões de dispositivos portáteis em junho de 2020, ou seja, 1,6 dispositivo portátil por habitante. Por meio dos resultados divulgados, a quantidade de smartphones em utilização também traz um dimensionamento da importância desta tecnologia.[50]

---

47 BRASIL. Gov.br. *Governo como plataforma*: pesquisa API para o mercado. 2019. Disponível em: https://www.gov.br/governodigital/pt-br/governanca-de-dados/governo-como-plataforma. Acesso em: jul. 2021.

48 Os dados apresentados sobre o uso da "Tecnologia da Informação e Comunicação — TIC" no Brasil em 2017 indicam 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. IBGE. *Uso da internet, televisão e celular no Brasil*. 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: ago. 2021.

49 Brasil, *Panorama setorial da internet — acesso à internet no Brasil*, *op. cit.*

50 Esta pesquisa faz parte do Fórum de Informações permanente sobre o uso de Tecnologia de Informação (TI) para conhecer e estudar a situação das empresas e organizações brasileiras. FGV. *31ª Pesquisa anual de administração e uso de tecnologia da informação nas empresas, realizada pela Fundação Getulio Vargas de São Paulo (FGV-SP)*. 2020. Disponível em: https://www.gov.

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 esse 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 à sociedade. Ou seja, do que já poderia ter sido implementado e disponibilizado contrastando com a atual realidade.[51]

Contudo, Urupá, 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.[52]

De acordo com a edição TIC de 2019, mesmo com a extensão territorial e as distâncias geográficas, a pesquisa indica que, de 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 em torno 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 com outros serviços bastante limitados nas páginas da internet. Valendo remarcar que

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: ago. 2021.

51 IBGE, *Uso da internet, televisão e celular no Brasil*, *op. cit.*

52 URUPÁ, Marcos Francisco. A EPC como referencial teórico-metodológico na análise de políticas públicas de banda larga. *Revista Eptic*, v. 21, n. 2, maio/ago. 2019. Disponível em: https://seer.ufs.br/index.php/eptic/article/view/11498. Acesso em: ago. 2021.

estes números e ações são bem similares às iniciativas de governo digital em âmbitos federal e estadual.

Não obstante os dados atuais, pesquisas anteriores reforçam um padrão já estabelecido na forma de aplicação das políticas eletrônicas no país: dos 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.[53]

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 demostravam 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 online, 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, comparando-se à TIC Governo Eletrônico 2015, é o referenciado sobre a utilização de aplicativos para dispositivos móveis por órgãos públicos. Segundo a pesquisa, mesmo diante do fato de o 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 tablet, 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 estaduais. Ao aferir este serviço, ou melhor dizendo, a falta deste, verifica-se que 83% dos órgãos federais e 79% dos estaduais não oferecem essa possibilidade.[54]

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

---

[53] Brasil, *Acesso à internet no Brasil*, *op. cit.*

[54] *Id.*, *Panorama setorial da internet — acesso à internet no Brasil*, *op. cit.*

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.[55]

Assim, a observação e a investigação destes dados são importantes elementos para o entendimento do foco das políticas de governo eletrônico e *e-participation*, a fim de verificar como estão sendo aplicadas as ferramentas tecnológicas, para permitir ou cercear a cidadania tanto ao acesso a pequenas informações quanto sua participação integral, onde possam, em conjunto com o governo local e central, elaborar políticas para o Estado.

## 3. A necessidade de uma tutela jurídica autônoma do cidadão no ambiente da administração pública digital

A administração pública digital exige uma nova racionalidade jurídica de proteção dos direitos fundamentais realizados por meio da prestação de serviços públicos, com novas interações na relação entre Estado e sociedade e novas matrizes administrativas, com reconstrução de várias categorias de direito público que simplesmente não conseguem atender de forma satisfatória e suficiente relações disruptivas inovadoras, contemporâneas e cada vez mais presentes e intensas no cotidiano da administração pública no século XXI.[56]

Nesse ambiente, a proteção de dados sensíveis e a definição de padrões de tomada de decisão voltados aos parâmetros de desenvolvimento sustentável e de serviço público adequado estabelecidos na Constituição precisam estar no centro da discussão sobre tutela jurídica do usuário de serviços públicos na administração pública digital. Juarez Freitas, nesse ponto, assinala que as atenções devem estar voltadas para fornecer respostas a duas situações

---

[55] FGV, *31ª Pesquisa anual de administração e uso de tecnologia da informação nas empresas, realizada pela Fundação Getulio Vargas de São Paulo (FGV-SP), op. cit.*

[56] Jack Balkin analisa que na sociedade contemporânea a tomada de decisão social e econômica já está sendo realizada pela inteligência artificial e constrói a noção de sociedade algorítmica: "*Indeed, we are rapidly moving from the age of the Internet to the Algorithmic Society. We will soon look back on the digital age as the precursor to the Algorithmic Society. What do I mean by the Algorithmic Society? I mean a society organized around social and economic decision making by algorithms, robots, and AI agents; who not only make the decisions but also, in some cases, carry them out*". BALKIN, Jack M. The Three Laws of Robotics in the Age of Big Data (August 27, 2017). *Ohio State Law Journal*, v. 78, 2017, forthcoming; Yale Law School, Public Law Research Paper No. 592. Disponível em: https://ssrn.com/abstract=2890965. Acesso em: 5 out. 2019.

determinantes no século XXI: "a regulação proporcional das inovações e as transições efetivas para a sustentabilidade, em suas múltiplas dimensões".[57]

Transformação digital é o ambiente de uma silenciosa e desestruturante revolução do direito administrativo do século XX, de base oitocentista, focado no sujeito de direito "de carne e osso" e em relações jurídicas absolutamente mais simples, diretas e não autônomas.

A implementação de um modelo de administração pública digital, com utilização de ferramentas de inteligência artificial na tomada de decisão pública, é realidade que exige, do ponto de vista da proteção do usuário de serviços públicos, uma tutela jurídica autônoma e diferenciada.[58] Isso porque a inteligência artificial pode corromper a lógica da pureza da decisão pública a partir de reais percepções da realidade (abrindo espaço para a manipulação a partir de preconceitos, vieses inconscientes e deturpação da vontade a partir de estereótipos, imagens preconcebidas de pessoas, coisas ou situações).[59]

Esse ambiente exige e convida para uma "ousada releitura de substância, estilo e método da regulação estatal, à vista do fenômeno das decisões artificiais

---

[57] FREITAS, Juarez. Direito administrativo e inteligência artificial. *Revista Interesse Público*, Belo Horizonte, ano 21, n. 114, p. 15-29, mar./abr. 2019.

[58] Sobre o tema, ver: CORVALÁN, Juan Gustavo. Administración Pública digital e inteligente: transformaciones en la era de la inteligencia artificial. *Revista de Direito Econômico e Socioambiental*, Curitiba, v. 8, n. 2, p. 26-66, maio/ago. 2017; *Id*. El impacto de la inteligencia artificial en el trabajo. *Revista de Direito Econômico e Socioambiental*, Curitiba, v. 10, n. 1, p. 35-51, jan./abr. 2019; FIGUEIREDO, Carla Regina Bortolaz de; CABRAL, Flávio Garcia. Inteligência artificial: machine learning na administração pública. *International Journal of Digital Law*, Curitiba, v. 1, n. 1, p. 79-96, jan./abr. 2020; BRAVO, Álvaro Avelino Sánchez. Marco europeo para una inteligencia artificial basada en las personas. *International Journal of Digital Law*, Curitiba, v. 1, n. 1, p. 65-77, jan./abr. 2020; STRINGHINI, Antonella. Asistencia virtual automatizada e inclusiva para optimizar la relación de la ciudadanía con la administración pública. *International Journal of Digital Law*, Curitiba, v. 1, n. 1, p. 117-128, jan./abr. 2020; CORVALÁN, Juan Gustavo. Inteligencia artificial GPT-3, pretoria y oráculos algorítmicos en el derecho. *International Journal of Digital Law*, Curitiba, v. 1, n. 1, p. 11-52, jan./abr. 2020.

[59] Carolina Henrique da Costa Braga aponta que há cada vez mais o uso de algoritmos pela sociedade, analisando o posicionamento de Jack Balkin sobre a existência de uma Sociedade Algorítmica. BRAGA, Carolina Henrique da Costa. *Decisões automatizadas e discriminação*: pesquisa de propostas éticas e regulatórias no policiamento preditivo. Dissertação (mestrado) — Universidade Estácio de Sá, Rio de Janeiro, 2019. Disponível em: http://portal.estacio.br/media/4679621/carolina-henrique-da-costa-braga.pdf. Acesso em: 15 out. 2019. Com relação à pureza da decisão pública e a necessidade de levar em conta questões éticas, *cfr.* CARINI, Lucas; MORAIS, Fausto Santos de. Governança ética para construção de confiança em sistemas de inteligência artificial. *Prim Facie*, [S.l.], v. 19, n. 40, p. 1-26, 2019. DOI: 10.22478/ufpb.1678-2593.2020v19n40.48406. Disponível em: https://periodicos.ufpb.br/index.php/primafacie/article/view/48406. Acesso em: 23 out. 2021.

autônomas".[60] Todavia, o medo da utilização indevida da inteligência artificial e da deturpação da tomada de decisão pública não pode sobrepor-se ao inexorável progresso tecnológico e à digitalização do mundo contemporâneo e das relações jurídico-administrativas no século XXI.

O caminho para uma proteção jurídica adequada dos usuários de serviços públicos no ambiente da administração pública digital necessariamente passa pela construção de uma tutela autônoma que permita o enfrentamento do abuso de poder, da utilização indevida de dados, da assimetria de informação, e demais possibilidades deturpadas de manifestação e desdobramentos da inteligência artificial no espaço público.

A proteção do usuário de serviços públicos numa administração pública baseada em decisão algorítmica é tarefa do direito administrativo e deve ser construída segundo parâmetros de inclusão, não manipulação, dignidade, desenvolvimento sustentável e direito ao futuro, com uma ressubstancialização da própria função ordenadora e regulatória estatal voltada ao atendimento real e efetivo dos conflitos no ambiente de serviços públicos digitais, à preservação da verdade real na justificativa da formulação de políticas públicas e da isenção no campo da escolha pública em suas mais variadas possibilidades.

Esse ambiente exige não apenas um novo modelo de prestação de serviços públicos. Exige um abandono de conceitos tradicionais criados para atender a realidades que não mais existem. Em xeque estão a presunção de legitimidade e veracidade dos atos administrativos, a motivação e o dever de fundamentação da tomada de decisão, a publicidade do caminho lógico da decisão algorítmica, a noção de serviço público adequado, a proporcionalidade na regulação, a própria noção de função ordenadora, os contornos da responsabilidade civil extracontratual, além de novos desafios de impessoalidade, boa-fé, segurança jurídica, eficiência, julgamento objetivo e moralidade.

No mesmo sentido, a presunção de legitimidade da ação administrativa é profundamente revisitada, especialmente pela inversão do ônus da prova a favor do cidadão, havendo abertura positiva para a construção de um modelo de presunção de legitimidade baseado na boa-fé do usuário de serviço público, o que é absolutamente subversivo ao estatuído no regime jurídico administrativo para a administração analógica e no mínimo impõe uma flexibilidade de raciocínio ainda não devidamente explorada.

---

[60] Freitas, Direito administrativo e inteligência artificial, *op. cit.*

A efetividade da tomada de decisão pública diante de decisões algorítmicas é igualmente objeto de questionamento e análise diante das imensas possibilidades descortinadas pela inteligência artificial.[61] Cass Sunstein aponta para essas preocupações no âmbito regulatório e defende que a atuação do governo corresponda à geração de automatismos focados na simplicidade, onde serviços públicos devem ser identificados de modo natural e intuitivo pelos cidadãos.[62]

Em face dos aspectos explicitados, exsurge a necessidade de se criar novos aportes na dogmática do direito administrativo que ofereçam soluções para a regulação suficiente e efetiva da inteligência artificial, dos e-serviços, das interações digitais que impactam a relação jurídica administrativa, numa proteção jurídica autônoma que não descuide da percepção de desenvolvimento como uma das premissas dessa nova realidade administrativa, a qual necessariamente influenciará a prestação de serviços públicos no Brasil.

Em última análise, essa concepção é elemento de extremo significado, pois garante a promoção do bem-estar social por meio da consecução do serviço público digital e permite, ao menos, o direcionamento na condução das atividades necessárias à coletividade, especialmente quando se situam tais atividades no contexto de um espaço público não estatal.

O conceito de serviço público adequado necessariamente precisa ultrapassar a tradicional percepção relacionada com a modicidade tarifária, atualidade, continuidade, mutabilidade e universalidade. Em se tratando de serviços públicos digitais, entende-se importante a construção de uma tutela autônoma, centrada no combate à utilização mal-intencionada, indevida, discriminatória, direcionadora e estereotipada que algoritmos podem causar no processo de decisão pública e na prestação de serviços públicos.

---

61 Juarez Freitas indica interessante leitura sobre achados que permitem o emprego responsável dos algoritmos: HILBERT, Martin *et al.* Communicating with algorithms: a transfer entropy analysis of emotions-based escapes from online echo chambers. *Communication Methods and Measures*, v. 12, n. 4, p. 260-275, 2018, *apud* Freitas, Direito administrativo e inteligência artificial, *op. cit*. Também é relevante apontar as análises de Cass Sunstein, que igualmente aponta para essas preocupações. SUNSTEIN, Cass. *Going to extremes*. Nova York: Oxford University Press, 2009.

62 SUNSTEIN, Cass R. Simpler: the future of government. Nova York: Simon & Schuster, 2013. p. 222. No Brasil, sobre as capacidades regulatórias do Estado no ambiente da administração pública digital, *cfr.* VALLE, Vivian Cristina Lima López; GALLO, William Ivan. Inteligência artificial e capacidades regulatórias do Estado no ambiente da administração pública digital. *A&C* — Revista de Direito Administrativo & Constitucional, Belo Horizonte, ano 20, n. 82, p. 67-86, out./dez. 2020; VALLE, Vanice Lírio do. Inteligência artificial incorporada à administração pública: mitos e desafios teóricos. *A&C* — Revista de Direito Administrativo & Constitucional, Belo Horizonte, ano 20, n. 81, p. 179-200, jul./set. 2020.

Ao mesmo tempo, tão necessário quanto coibir usos indevidos da inteligência artificial é não restringir as inovações disruptivas e seu potencial transformador, significativamente nos aspectos de desburocratização de serviços públicos, com a digitalização de serviços e ampliação de acesso a estes, a redução de distâncias e desigualdades,[63] com a ampliação de oferta e de qualidade.

A regulação estatal eficiente e adequada à administração digital precisa aplicar proporcionalidade no exercício da função ordenadora para não impedir o progresso e o acesso ao futuro digital e todas as suas potencialidades. E nesse ponto as capacidades regulatórias da administração pública contemporânea estão em colapso porque foram pensadas para uma relação jurídico-administrativa presencial, física, analógica, não digital, e precisam ser reinventadas. As frentes de reinvenção são significativas e passam igualmente pela regulação dos direitos da *persona* digital.[64]

O autor versa sobre a *persona* digital numa nova dimensão existencial (relacionada com a dimensão de dados, informações digitalizadas e perfis que o indivíduo analógico assume no ambiente virtual) e a interação da inteligência artificial algorítmica com essa nova dimensão. Essa nova configuração da raça humana, digital, que na sua maior percepção desconhece essa condição, necessita de proteção diferenciada e de direitos fundamentais, e merece consideração e proteção autônomas na condição de direito fundamental do ser humano digitalizado. Moreira posiciona-se no sentido de que a "persona digital tem autonomia diferenciada e merece ser protegida de métricas que desconhece".[65]

A regulação eficiente do ambiente digital, aqui simplesmente denominada "regulação digital", passa a ser vetor de orientação desse processo de reinvenção do direito administrativo e da própria democracia. A preocupação com a distorção antidemocrática das escolhas públicas e privadas é pauta prioritária no século XXI.

---

[63] *Cfr*. SCHIEFLER, Eduardo André Carvalho; CRISTÓVAM, José Sérgio da Silva; SOUSA, Thanderson Pereira de. Administração Pública digital e a problemática da desigualdade no acesso à tecnologia. *International Journal of Digital Law*, Belo Horizonte, ano 1, n. 2, p. 97-116, maio/ago. 2020.

[64] Egon Bockmann Moreira aponta a necessidade de construção de direitos fundamentais para humanos digitais e para a Carta dos Direitos Digitais da União Europeia, ampliando a percepção de direitos fundamentais para o mundo digital. MOREIRA, Egon Bockmann. *Direitos fundamentais para humanos digitais*. Disponível em: https://www.gazetadopovo.com.br/vozes/egon-bockmann-moreira/direitos-fundamentais-para-humanos-digitais/. Acesso em: 5 out. 2019.

[65] *Ibid*.

A insuficiência do espectro normativo analógico de função ordenadora para dar respostas aos problemas ora referenciados exige uma construção teórica robusta e intensa sobre a regulação digital, com a definição de um regime jurídico próprio, instrumentos de cautela e prevenção contra uso indevido, ilegítimo e antidemocrático de dados, plataformas e máquinas robôs para direcionamento de escolhas públicas e privadas. Sobretudo a chamada intimidade do processo decisório algorítmico,[66] que influencia a decisão pública, é de urgente regulação, pois está no centro de diferentes inovações disruptivas. No ambiente do regime jurídico administrativo digital, a inteligência artificial impõe a construção de uma nova dogmática, ampliada em face da *persona* digital e da necessidade de construção de um espectro de direitos dentro do ambiente digital.

Fazem-se importantes na contemporaneidade a investigação da regulação digital de serviços públicos e a reconstrução do conceito de serviço adequado, com reformulação do conceito de adequação do serviço público, especialmente considerando seus aspectos relacionados com atualidade, mutabilidade do regime jurídico-administrativo, universalidade e necessidade de conformação de um regime de prestação virtual, como e-serviços, por exemplo.

Pela regulação digital deve ser estabelecida transparência, motivação, publicidade, dever de fundamentação da tomada de decisão e acesso ao processo de formação e programação algorítmica. Também é desejável a fixação de parâmetros que impeçam seletividade, direcionamento indevido de opinião, contaminação de escolhas democráticas, com ressignificação da impessoalidade e vedação de estereotipagem nos discrímenes utilizados pela inteligência artificial, em processos decisórios judiciais e administrativos.

E não se pode olvidar que a noção de eficiência no serviço público, relacionada no ambiente analógico com racionalidade de custos, relação custo-benefício e padrões de qualidade, pode ser profundamente afetada pela escolha algorítmica.

---

[66] A expressão é de Freitas, Direito administrativo e inteligência artificial, *op. cit.*

## 4. Uma análise da proteção do usuário de serviços públicos digitais no ambiente da Lei nº 13.460/2017 (Lei de Defesa do Usuário de Serviço Público), da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados) e da Lei nº 14.129/2021 (Lei do Governo Digital)

A construção de uma dogmática autônoma de proteção aos usuários de serviços públicos digitais passa pelo reconhecimento normativo de direitos fundamentais pensados e tutelados especificamente para o ser humano na sua dimensão digital.

E cabe uma análise do atual contexto normativo sobre a matéria, com especial foco na Lei nº 13.460/2017 (Lei de Defesa do Usuário de Serviço Público), na Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados) e na Lei nº 14.129/2021 (Lei do Governo Digital).

A Lei de Defesa do Usuário de Serviços Públicos, Lei nº 13.460/2017, trata da regulação de serviços públicos no ambiente digital, disciplinando especificamente direitos dos usuários e estabelecendo a boa-fé do particular. Trata-se de presunção inteiramente compatível com o direito fundamental à boa administração pública.[67]

E quando se analisa o capítulo específico dos direitos dos usuários, há uma clara orientação para a atividade regulatória estatal, definindo o direito de obtenção e utilização dos serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação, o acesso e obtenção de informações relativas à sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados e a proteção de suas informações pessoais.[68]

Num caminho mais avançado, a Lei Geral de Proteção de Dados, Lei nº 13.709/2018, propicia uma importante discussão regulatória na proteção do usuário de serviços públicos digitais, especialmente acerca da exigência de motivação suficiente do processo de tomada de decisão algorítmica e da proteção de dados sensíveis. A referida Lei está a delinear alguns parâmetros, especialmente no controle da motivação e da explicação do caminho da tomada de decisão lógica com base na inteligência artificial. Nesse sentido,

---

[67] Art. 5º, II — presunção de boa-fé do usuário; XIII — aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações.

[68] Art. 6º, Lei nº 13.460/2017.

o art. 20 explicita o direito do usuário de serviço público à explicabilidade da decisão.[69]

De fato, no art. 20 há claro e expresso reconhecimento de que o titular dos dados tem direito a solicitar a revisão de decisões tomadas unicamente com base em tratamento automatizado de dados pessoais que afetem seus interesses, incluídas as decisões destinadas a definir seu perfil pessoal, profissional, de consumo e de crédito ou os aspectos de sua personalidade, e o controlador dos dados deverá fornecer, sempre que solicitadas, informações claras e adequadas a respeito dos critérios e dos procedimentos utilizados para a decisão automatizada.

A Lei nº 13.709/2018 estabelece como fundamentos da ação estatal na proteção do usuário de serviços públicos digitais o respeito à privacidade, a autodeterminação informativa, a liberdade de expressão, de informação, de comunicação e de opinião, a inviolabilidade da intimidade, da honra e da imagem, o desenvolvimento econômico e tecnológico e a inovação, a livre-iniciativa, a livre concorrência e a defesa do consumidor, e a promoção dos direitos humanos, o livre desenvolvimento da personalidade, a dignidade e o exercício da cidadania pelas pessoas naturais.[70]

Também disciplina que as atividades de tratamento de dados pessoais deverão observar a boa-fé e os princípios da finalidade, adequação, necessidade, livre acesso, qualidade dos dados, transparência, segurança, prevenção, não discriminação, responsabilização e prestação de contas.[71]

Mais recentemente e com mais direcionamento, a Lei nº 14.129/2021, Lei do Governo Digital, trouxe importantes contribuições para o tema. Essa Lei estabelece pela primeira vez um conjunto de direitos para os usuários de serviços públicos digitais: gratuidade, respeito à Carta de Serviços ao Usuário, padronização de procedimentos e direito de escolha do canal preferencial de comunicação.[72]

---

[69] Sobre o assunto, Juarez Freitas expõe que "o direito à explicação, consagrado no art. 20, assegura o acesso à intimidade dos passos lógicos que conformam a decisão artificial inteligente. Em face disso, na seara administrativa, impõe-se dilatar o espectro eficacial da publicidade e da motivação. Quer dizer, o descumprimento da obrigação de revelar os passos lógicos norteadores da decisão artificial provoca a inversão do ônus da prova do nexo de causalidade, a favor do atingido. Nas relações de administração, ao Poder Público incumbe provar que os algoritmos eleitos não acarretam efeitos juridicamente lesivos, hostis aos fundamentos congruentes de fato e de direito. E cabe fazê-lo de maneira explícita, como determina a Lei de Processo Administrativo." Freitas, Direito administrativo e inteligência artificial, *op. cit*., p. 18.

[70] Art. 2º, Lei nº 13.709/2018.

[71] Art. 6º, Lei nº 13.709/2018.

[72] Art. 27, Lei nº 14.129/2021.

No art. 3º, estabelece princípios e diretrizes para o governo digital e para eficiência da administração pública digital, e entre eles estão orientações para simplicidade e acessibilidade na relação poder público e sociedade.[73] O mesmo artigo impõe como dever a existência de plataforma única de acesso aos serviços públicos, possibilidade de o usuário demandar e acessar serviços públicos digitais sem necessidade de presencialidade, transparência e controle da qualidade dos serviços digitais, uso de linguagem clara e acessível, compartilhamento de dados em ambiente seguro, foco na universalização do acesso e no autosserviço.[74]

Também destaca o direito à interoperabilidade de sistemas e a promoção de dados abertos, a presunção de boa-fé do usuário dos serviços públicos, a permanência da possibilidade de atendimento presencial, a proteção de dados pessoais e o cumprimento de compromissos e de padrões de qualidade divulgados na Carta de Serviços ao Usuário, e estabelece como direito do usuário de serviços públicos a inclusão digital da população, a promoção do desenvolvimento tecnológico e da inovação no setor público, entre outras diretrizes.[75]

A Lei nº 14.129/2021 trouxe ainda no art. 4º um direito de transparência ativa, em que deve a administração pública digital disponibilizar dados de ofício, mantendo uma infraestrutura tecnológica que permita interação segura e eficiente na utilização de dados abertos.[76] E no art. 5º determina a adoção de soluções digitais para políticas públicas.[77]

Percebe-se claramente uma preocupação do legislador em garantir publicidade, transparência e acesso eletrônico a situações de interesse pessoal e isso se vê refletido em vários dispositivos da Lei. O art. 9º é um exemplo, onde se exige acesso informatizado a processos administrativos.[78]

Há na Lei uma preocupação, ainda que tímida, com a inclusão necessária de tecnologias para amplo acesso da população. A questão da exclusão

---

[73] Art. 3º, I, Lei nº 14.129/2021: a desburocratização, a modernização, o fortalecimento e a simplificação da relação do poder público com a sociedade, mediante serviços digitais, acessíveis inclusive por dispositivos móveis.

[74] Art. 3º, II, Lei nº 14.129/2021.

[75] Art. 3º, XX, Lei nº 14.129/2021.

[76] Art. 4º, VII, Lei nº 14.129/2021.

[77] Art. 5º A administração pública utilizará soluções digitais para a gestão de suas políticas finalísticas e administrativas e para o trâmite de processos administrativos eletrônicos.

[78] Art. 9º O acesso à íntegra do processo para vista pessoal do interessado poderá ocorrer por intermédio da disponibilização de sistema informatizado de gestão ou por acesso à cópia do documento, preferencialmente em meio eletrônico.

decorrente da digitalização da administração pública precisa ser seriamente enfrentada e, infelizmente, a Lei não trouxe um enfrentamento verticalizado.[79]

A exclusão digital acontece de várias maneiras na sociedade brasileira. Instrumental (pela falta de computadores e equipamentos tecnológicos), infraestrutural (pela dificuldade de conexão à internet por falta de infraestrutura como cabeamento, sinal ou transmissão, especialmente nas regiões mais afastadas dos grandes centros urbanos), cognitiva (pela falta de compreensão de como funciona a internet) e institucional (onde a falta de acesso dos cidadãos os impede de saber ou ter seus direitos por falta de acesso).

Todo esse conjunto de situações excludentes configura um forte fator limitador para a expansão da administração digital. A Pesquisa TIC Domicílios 2019 evidenciou essa realidade: o Brasil possuía à época 134 milhões de pessoas com acesso à internet, mas cerca de 47 milhões seguiam desconectadas, o que corresponde a cerca de 30% da população.[80] E infelizmente a Lei não detalhou o enfrentamento dessa realidade.[81]

Cabe destacar que a Lei nº 14.129/2021 privilegia o autosserviço e desconsidera essa gama de exclusões indicadas, apenas citando genericamente que a prestação digital deve ocorrer por meio de tecnologias de amplo acesso à população. É absolutamente pouco em termos normativos e há grande necessidade de evolução e incremento qualitativo e quantitativo de políticas públicas nesse tema.

Muito embora seja perceptível a ausência de uma política mais assertiva no combate à exclusão digital na Lei, o art. 50 precisa ser referenciado pois prevê, ainda que genericamente, a possibilidade de subsídio estatal para o acesso e conexão para o uso de serviços públicos, num movimento de universalização e redução de custos aos usuários importante e necessário.[82]

---

[79] Art. 14. A prestação digital dos serviços públicos deverá ocorrer por meio de tecnologias de amplo acesso pela população, inclusive pela de baixa renda ou residente em áreas rurais e isoladas, sem prejuízo do direito do cidadão a atendimento presencial. Parágrafo único. O acesso à prestação digital dos serviços públicos será realizado, preferencialmente, por meio do autosserviço.

[80] Brasil, *Panorama setorial da internet — acesso à internet no Brasil*, *op. cit.*

[81] A pandemia da Covid-19 acentuou essa realidade. Em 2020, identificou-se que aproximadamente 2,7 milhões de pessoas eram "invisíveis", pertencendo a um público que precisava fazer o cadastro no site ou aplicativo da Caixa Econômica Federal para receber auxílio emergencial do governo, vivendo em domicílios sem nenhum tipo de acesso à internet. Outras 734 mil pessoas não sabiam ler nem escrever. Disponível em: https://economia.uol.com.br/reportagens-especiais/os-invisiveis-do-auxilio-emergencial/. Acesso em: ago. 2021.

[82] Art. 50. O acesso e a conexão para o uso de serviços públicos poderão ser garantidos total ou parcialmente pelo governo, com o objetivo de promover o acesso universal à prestação digital dos serviços públicos e a redução de custos aos usuários, nos termos da lei.

Ainda, a Lei nº 14.129/2021 traz parâmetros para a estruturação da prestação digital de serviços públicos e estabelece como componente essencial a Carta de Serviços ao Usuário, criada pela Lei nº 13.460/2017, impondo ainda a criação de uma base nacional de serviços públicos em formato aberto e interoperável, que deve ser mantida atualizada, ofertar diferentes funcionalidades e ainda sofrer ações de melhoria constantes baseadas na avaliação da satisfação dos usuários.[83]

Quando trata do governo como plataforma, a Lei nº 14.129/2021 exige o estabelecimento de funcionalidades de acesso e interoperabilidade, com integração de dados e diferentes níveis de segurança.[84] Há também um

---

[83] Art. 18. São componentes essenciais para a prestação digital dos serviços públicos na administração pública: I — a Base Nacional de Serviços Públicos; II — as Cartas de Serviços ao Usuário, de que trata a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017; e III — as Plataformas de Governo Digital.

Art. 19. Poderá o Poder Executivo federal estabelecer Base Nacional de Serviços Públicos, que reunirá informações necessárias sobre a oferta de serviços públicos em cada ente federado. Parágrafo único. Cada ente federado poderá disponibilizar as informações sobre a prestação de serviços públicos, conforme disposto nas suas Cartas de Serviços ao Usuário, na Base Nacional de Serviços Públicos, em formato aberto e interoperável e em padrão comum a todos os entes.

Art. 24. Os órgãos e as entidades responsáveis pela prestação digital de serviços públicos deverão, no âmbito de suas competências: I — manter atualizadas: a) as Cartas de Serviços ao Usuário, a Base Nacional de Serviços Públicos e as Plataformas de Governo Digital; b) as informações institucionais e as comunicações de interesse público; II — monitorar e implementar ações de melhoria dos serviços públicos prestados, com base nos resultados da avaliação de satisfação dos usuários dos serviços; III — integrar os serviços públicos às ferramentas de notificação aos usuários, de assinatura eletrônica e de meios de pagamento digitais, quando aplicáveis; IV — eliminar, inclusive por meio da interoperabilidade de dados, as exigências desnecessárias ao usuário quanto à apresentação de informações e de documentos comprobatórios prescindíveis; V — eliminar a replicação de registros de dados, exceto por razões de desempenho ou de segurança; VI — tornar os dados da prestação dos serviços públicos sob sua responsabilidade interoperáveis para composição dos indicadores do painel de monitoramento do desempenho dos serviços públicos; VII — realizar a gestão das suas políticas públicas com base em dados e em evidências por meio da aplicação de inteligência de dados em plataforma digital; e VIII — realizar testes e pesquisas com os usuários para subsidiar a oferta de serviços simples, intuitivos, acessíveis e personalizados.

[84] Art. 20. As Plataformas de Governo Digital, instrumentos necessários para a oferta e a prestação digital dos serviços públicos de cada ente federativo, deverão ter pelo menos as seguintes funcionalidades: I — ferramenta digital de solicitação de atendimento e de acompanhamento da entrega dos serviços públicos; e II — painel de monitoramento do desempenho dos serviços públicos. § 1º As Plataformas de Governo Digital deverão ser acessadas por meio de portal, de aplicativo ou de outro canal digital único e oficial, para a disponibilização de informações institucionais, notícias e prestação de serviços públicos. § 2º As funcionalidades de que trata o caput deste artigo deverão observar padrões de interoperabilidade e a necessidade de integração de dados como formas de simplificação e de eficiência nos processos e no atendimento aos usuários.

Art. 21. A ferramenta digital de atendimento e de acompanhamento da entrega dos serviços públicos de que trata o inciso I do caput do art. 20 desta Lei deve apresentar, no mínimo,

movimento para incrementar o controle social dos serviços públicos digitais e balizar ações e políticas públicas para a eficiência na administração pública digital, descritas nos arts. 22 e 25, focado na quantidade de solicitações em andamento e concluídas anualmente, no tempo médio de atendimento e no grau de satisfação dos usuários.[85] Dessa análise se percebe a importância da Lei nº 14.129/2021 e a necessidade de ir além e avançar na tutela jurídica do usuário de serviços públicos digitais.

## 5. Conclusões

A partir das análises efetuadas, é possível concluir que ainda há um caminho importante a ser percorrido no ambiente normativo brasileiro para efetivação de uma cidadania digital, com prestação adequada de serviços públicos digitais.

---

as seguintes características e funcionalidades: I — identificação do serviço público e de suas principais etapas; II — solicitação digital do serviço; III — agendamento digital, quando couber; IV — acompanhamento das solicitações por etapas; V — avaliação continuada da satisfação dos usuários em relação aos serviços públicos prestados; VI — identificação, quando necessária, e gestão do perfil pelo usuário; VII — notificação do usuário; VIII — possibilidade de pagamento digital de serviços públicos e de outras cobranças, quando necessário; IX — nível de segurança compatível com o grau de exigência, a natureza e a criticidade dos serviços públicos e dos dados utilizados; X — funcionalidade para solicitar acesso a informações acerca do tratamento de dados pessoais, nos termos das Leis nºs 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), e 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais); e XI — implementação de sistema de ouvidoria, nos termos da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

[85] Art. 22. O painel de monitoramento do desempenho dos serviços públicos de que trata o inciso II do caput do art. 20 desta Lei deverá conter, no mínimo, as seguintes informações, para cada serviço público ofertado: I — quantidade de solicitações em andamento e concluídas anualmente; II — tempo médio de atendimento; e III — grau de satisfação dos usuários. Parágrafo único. Deverá ser assegurada interoperabilidade e padronização mínima do painel a que se refere o caput deste artigo, de modo a permitir a comparação entre as avaliações e os desempenhos dos serviços públicos prestados pelos diversos entes.

Art. 25. As Plataformas de Governo Digital devem dispor de ferramentas de transparência e de controle do tratamento de dados pessoais que sejam claras e facilmente acessíveis e que permitam ao cidadão o exercício dos direitos previstos na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais). § 1º As ferramentas previstas no caput deste artigo devem: I — disponibilizar, entre outras, as fontes dos dados pessoais, a finalidade específica do seu tratamento pelo respectivo órgão ou ente e a indicação de outros órgãos ou entes com os quais é realizado o uso compartilhado de dados pessoais, incluído o histórico de acesso ou uso compartilhado, ressalvados os casos previstos no inciso III do caput do art. 4º da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais); II — permitir que o cidadão efetue requisições ao órgão ou à entidade controladora dos seus dados, especialmente aquelas previstas no art. 18 da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).

A Lei nº 14.129/2021, ainda que tenha trazido grandes avanços a esse ambiente, ainda não propicia e garante acesso e participação cidadã de todos os brasileiros aos serviços públicos digitais e dados abertos governamentais, e cabe ao Estado brasileiro maiores e melhores investimentos para ampliar serviços digitais com interatividade e uma gestão comunicacional participativa.

Também é conclusiva a necessidade de construção de uma dogmática no direito administrativo voltada à proteção jurídica autônoma do cidadão digitalizado. Essa proteção jurídica autônoma importa numa avaliação de impacto de direitos humanos, na medida em que os cidadãos se convertem em dados e possuem um espelho de informação digital sobre o que são.

Cada vez mais, uma parcela expressiva dos cidadãos possui uma repercussão digital e, cada vez mais, cidadãos estão acessíveis digitalmente, possuindo uma grande parte da sua vida profissional e pessoal digital; e emerge desta situação uma urgência regulatória, com detalhamento e verticalização, que ultrapasse a mera fixação de *standards* e diretrizes e estabeleça condições materiais concretas de realização de direitos fundamentais para humanos digitais.

Se de um lado há falta de uma normatização específica e detalhada com criação de mecanismos efetivos para evitar e coibir a manipulação de dados e de decisões a partir de preconceitos, estereótipos, de vieses subliminares e deturpação da formação da vontade; de outro há a necessidade de avanços na regulação do governo digital no que tange a maior eficiência, celeridade e abertura a dados públicos.

Cabe concluir também que no ambiente da administração pública digital existem possibilidades significativas de redução de desigualdades, acesso universalizante a serviços públicos e desenvolvimento, além da promoção de novos empregos por meio de modelos de negócios que se baseiam em dados públicos. Mas a sustentabilidade do ponto de vista da legitimidade democrática das escolhas públicas e privadas precisa ser assegurada do ponto de vista regulatório, com uma regulação proporcional, calibrada para não ser opressora e limitadora do progresso e, ao mesmo tempo, para não ser omissa e incapaz de impedir seletividade na prestação de serviços públicos digitais.

A conclusão final é a de que o ambiente disruptivo da administração digital exige uma reformulação do conceito de serviço público adequado, além de nova postura de um governo como plataforma, que viabilize efetivamente proteção jurídica ao usuário e uma nova racionalidade jurídica para a regulação das inovações tecnológicas e da inteligência artificial, permitindo, ainda, o desenvolvimento das potencialidades disruptivas no ambiente dos e- serviços públicos, com a construção de uma cidadania digital.

## Referências

BALKIN, Jack M. The three laws of robotics in the age of big data (August 27, 2017). *Ohio State Law Journal*, v. 78, 2017, Forthcoming; Yale Law School, Public Law Research Paper No. 592. Disponível em: https://ssrn.com/abstract=2890965. Acesso em: 5 out. 2019.

BATAGLIA, Murilo Borsio; FARRANHA, Ana Cláudia. *Transparência e proteção de dados*: as duas faces da mesma moeda. Disponível em: https://www.jota.info/opiniao-e-analise/artigos/transparencia-e-protecao-de-dados-as-duas-faces-de-mesma-moeda-02062021. Acesso em: 23 set. 2021.

BENELLI, Ana Carolina; STEIBEL, Fabro. *Eleições 2020 e os dados abertos*. Instituto de Tecnologia e Sociedade (ITS). Disponível em: https://feed.itsrio.org/elei%C3%A7%C3%B5es-2020-e-os-dados-abertos-bedada492c9a. Acesso em: 10 jul. 2021. BRASIL. Portal Brasileiro de Dados Abertos. Perguntas Frequentes. Disponível em: https://dados.gov.br/pagina/faq. Acesso em: 23/09/2021.

BITENCOURT, Caroline Müller; SCHIER, Adriana. Inovação e políticas públicas: é possível falar em protagonismo do Estado? *Jota*. Disponível em: https://www.jota.info/coberturas-especiais/inova-e-acao/inovacao-politicas-publicas-protagonismo-do-estado-24052021. Acesso em: jul. 2021.

BRAGA, Carolina Henrique da Costa. Decisões automatizadas e discriminação: pesquisa de propostas éticas e regulatórias no policiamento preditivo. Dissertação (mestrado) — Universidade Estácio de Sá, Rio de Janeiro, 2019. Disponível em: http://portal.estacio.br/media/4679621/carolina-henrique-da-costa-braga.pdf. Acesso em: 15 out. 2019.

BRASIL. Agência Brasil. *Cidadania digital, acesso e democratização da prestação de serviços públicos*. Disponível em: https://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2019-10/governo-regulamenta-uso-de-dados-de-cidadaos-e-cria-cadastro-unificado. Acesso em: 18 jul. 2021.

BRASIL. *Acesso à internet no Brasil*: desafios para conectar toda a população. 2015. Disponível em: http://www.cetic.br/media/docs/publicacoes/6/Panorama_Setorial_11.pdf. Acesso em: ago. 2021.

BRASIL. Gov.br. *Governo como plataforma*: pesquisa API para o mercado. 2019. Disponível em: https://www.gov.br/governodigital/pt-br/governanca-de-dados/governo-como-plataforma. Acesso em: jul. 2021.

BRASIL. *Lei nº 13.709/18*. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm. Acesso em: ago. 2022.

BRASIL. *Lei nº 14.129/21*. Disponível em: https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/lei-n-14.129-de-29-de-marco-de-2021-311282132. Acesso em: ago. 2022.

BRASIL. Ministério da Economia. *Transformação digital*. 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: ago. 2021.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Centro de TIC Estudos sobre as Tecnologias da Informação e da Comunicação. *Panorama setorial da internet — acesso à internet no Brasil*: desafios para conectar toda a população. 2019. Disponível em: https://cetic.br/pesquisa/governo-eletronico/. Acesso em: ago. 2021.

BRASIL. Tribunal de Contas da União. *Referencial básico de governança aplicável a órgãos e entidades da administração pública*. TCU, Secretaria de Planejamento, Governança e Gestão, 2014. Disponível em: https://portal.tcu.gov.br/lumis/portal/file/fileDownload.jsp?inline=1&fileId=8A8182A24F0A728E014F0B34D331418D. Acesso em: 16 jul. 2021.

BRAVO, Álvaro Avelino Sánchez. Marco europeo para una inteligencia artificial basada en las personas. *International Journal of Digital Law*, Curitiba, v. 1, n. 1, p. 65-77, jan./abr. 2020.

BRITO, I. *Política da qualidade*: gestão de pequenas e médias empresas. Apostila Universidade Salgado de Oliveira. Rio de Janeiro: Unso, 2006.

CARINI, Lucas; MORAIS, Fausto Santos de. Governança ética para construção de confiança em sistemas de inteligência artificial. *Prim Facie*, [S.l.], v. 19, n. 40, p. 1-26, 2019. DOI: 10.22478/ufpb.1678-2593.2020v19n40.48406. Disponível em: https://periodicos.ufpb.br/index.php/primafacie/article/view/48406. Acesso em: 23 out. 2021.

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

CASTILLO ARJONA, Mónica. El fenómeno de la Covid-19 y sus efectos sociales en el derecho administrativo del siglo XXI. *Revista Eurolatinoamericana de Derecho Administrativo*, Santa Fe, v. 8, n. 1, p. 173-187, jan./jun. 2021.

CORVALÁN, Juan Gustavo. Administración pública digital e inteligente: transformaciones en la era de la inteligencia artificial. *Revista de Direito Econômico e Socioambiental*, Curitiba, v. 8, n. 2, p. 26-66, maio/ago. 2017.

CORVALÁN, Juan Gustavo. El impacto de la inteligencia artificial en el trabajo. *Revista de Direito Econômico e Socioambiental*, Curitiba, v. 10, n. 1, p. 35-51, jan./abr. 2019.

CORVALÁN, Juan Gustavo. Inteligencia artificial GPT-3, pretoria y oráculos algorítmicos en el derecho. *International Journal of Digital Law*, Curitiba, v. 1, n. 1, p. 11-52, jan./abr. 2020.

DIGITAL IN. We are social 2019. Disponível em: https://wearesocial.com/global-digital-report-2019 . Acesso em: ago. 2020.

DOMÍNGUEZ ÁLVAREZ, José Luis. Public administration's challenges in order to guarantee the fundamental right of personal data protection in the post-Covid-19 era. *Revista Eurolatinoamericana de Derecho Administrativo*, Santa Fe, v. 7, n. 1, p. 167-191, jan./jun. 2020.

DUTTON, William H. 2012. Disponível em: https://billdutton.me/about-2/fifth-estate/. Acesso em: 20 ago. 2021.

DUTTON, William H. The internet and democratic accountability: the rise of the fifth Estate. *In*: LEE, F. L. F.; LEUNG, L.; QUI, J. L.; CHU, D. S. C. (Ed.). *Frontiers in new media research*. Abingdon: Informa, Taylor and Francis / Routledge.

EUROPEAN DATA PORTAL. *The economic impact of open data*: opportunities for value creation in Europe. 2020. Disponível em: https://www.europeandataportal.eu/sites/default/files/the-economic-impact-of-open-data.pdf. Acesso em: 21 jul. 2021.

EXAME ON-LINE. Disponível em: https://exame.com/revista-exame/o-jeito-certo-de-cortar/. Acesso em: ago. 2021.

FGV. *31ª Pesquisa anual de administração e uso de tecnologia da informação nas empresas, realizada pela Fundação Getulio Vargas de São Paulo (FGV-SP)*. 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: ago. 2021.

FIGUEIREDO, Carla Regina Bortolaz de; CABRAL, Flávio Garcia. Inteligência artificial: machine learning na administração pública. *International Journal of Digital Law*, Curitiba, v. 1, n. 1, p. 79-96, jan./abr. 2020.

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

FREITAS, Juarez. Direito administrativo e inteligência artificial. *Revista Interesse Público*, Belo Horizonte, ano 21, n. 114, p. 15-29, mar./abr. 2019.

GALLO APONTE, William; HACHEM, Daniel Wunder. Protección de datos y transparencia de la información. *Revista Brasileira de Direitos Fundamentais & Justiça*, v. 14, n. 1, p. 69-101, 2020.

GONÇALVES, Oksandro Osdival; LUCIANI, Danna Catharina Mascarello. Serviços públicos digitais de seguridade social na pandemia de Covid-19: eficiência e inclusão. *Revista Eurolatinoamericana de Derecho Administrativo*, Santa Fe, v. 7, n. 2, p. 207-226, jul./dez. 2020.

IBGE. *Uso da internet, televisão e celular no Brasil*. 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: ago. 2021.

INSTITUTO DE TECNOLOGIA E SOCIEDADE. *Carta aberta por um governo digital que fomente (e não obste) o uso de dados públicos abertos*. Disponível em: https://itsrio.org/pt/comunicados/carta-aberta-dados-publicos-abertos/. Acesso em: 23 set. 2021.

IPEA. Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada. *Democracia digital*: mapeamento de experiências em dados abertos, governo digital e ouvidorias públicas. 2021. Disponível em: http://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/10440/1/td_2624.pdf. Acesso em: jul. 2021.

ISSAL, Marcelo Kalil. *Dados abertos governamentais*: implicações e possibilidades em políticas públicas. Dissertação (mestrado) — Pontifícia Universidade Católica, São Paulo, 2013.

MCKINSEY GLOBAL INSTITUTE. *Open data*: unlocking innovation and performance with liquid information. Disponível em: https://www.mckinsey.com/business-functions/mckinsey-digital/our-insights/open-data-unlocking-innovation-and-performance-with-liquid-information#. Acesso em: 23 set. 2021.

MOREIRA, Egon Bockmann. *Direitos fundamentais para humanos digitais*. Disponível em: https://www.gazetadopovo.com.br/vozes/egon-bockmann-moreira/direitos-fundamentais-para-humanos-digitais/. Acesso em: 5 out. 2019.

O GLOBO. *Brasília abriga empresas tecnológicas de fachada que desviam milhões do governo*. 2018. Disponível em: https://oglobo.globo.com/brasil/brasilia-abriga-empresas-tecnologicas-de-fachada-que-desviam-milhoes-do-governo-22956710. Acesso em: ago. 2021.

OECD. Directory of Public Governance. *Brochure work on public governance*. 2020. Disponível em: https://www.oecd.org/gov/digital-government/40304942.pdf. Acesso em: 20 ago. 2021.

OECD. Public Governance Directory. *Policy framework for investment*. 2011. Disponível em: https://www.oecd.org/investment/toolkit/policyareas/publicgovernance/41890394.pdf. Acesso em: 10 jul. 2021.

OECD. *Trust and public policy*: how better governance can help rebuild public trust. 2017.

OLIVEIRA, Daniel José Silva. *Governo aberto*: o princípio da participação. ENAPG, 2019. Disponível em: http://www.anpad.org.br/abrir_pdf.php?e=MjYxODc=#:~:text=Desde%20ent%C3%A3o%2C%20o%20termo%20governo,Blerina%2C%20Andrea%2C%20%26%20Carlo%2C. Acesso em: ago. 2021.

ONU. *Relatório da ONU sobre e-government*. UN E-Government. 2010. Disponível em: http://ninasantos.com.br/mundoutro/2010/09/relatorio-da-onu-sobre-e-government/. Acesso em: ago. 2021.

ONU. *Relatório da ONU sobre e-government*. UN E-Government. 2018. Disponível em: https://publicadministration.un.org/publications/content/PDFs/UN%20EGovernment%20Survey%202018%20Portuguese.pdf. Acesso em: ago. 2021.

OPEN KNOWLEDGE FOUNDATION. *Open data handbook*. Disponível em: https://opendatahandbook.org/guide/pt_BR/what-is-open-data/. Acesso em: jul. 2021.

PIANA, Ricardo Sebástian. *Gobierno electrónico*: gobierno, tecnologías y reformas. La Plata: Univ. Nacional de La Plata, 2007. Disponível em: http://repositorio.cepal.org/bitsteram/handle/11362/7330/1/S1100145_es.pdf. Acesso em: 15 ago. 2021.

POSSAMAI, Ana Júlia. *Dados abertos no governo federal brasileiro*: desafios de transparência e interoperabilidade. Tese (doutorado em ciência política) — Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Algre, 2016.

SABO, Isabela Cristina *et al*. Entraves ao governo aberto na Justiça Federal brasileira. *Revista Direito GV*, v. 16, n. 1, jan./abr. 2020, e1950. doi: http://dx.doi.org/10.1590/2317-6172201950.

SÁNCHEZ DIAZ, Maria Fernanda; ROMERO TELLO, Ana Guadalupe. Covid-19, derechos humanos y Estado frente al manejo de la pandemia. *Revista Eurolatinoamericana de Derecho Administrativo*, Santa Fe, v. 8, n. 1, p. 233-254, jan./jun. 2021.

SANTOS, Priscilla Ribeiro dos; GUGLIANO, Alfredo Alejandro. Efetividade das políticas participativas no governo brasileiro: o Conselho de Desenvolvimento Econômico e Social. *Revista de Sociologia e Política*, n. 23, p. 3-19, 2015.

SCHIEFLER, Eduardo André Carvalho; CRISTÓVAM, José Sérgio da Silva; SOUSA, Thanderson Pereira de. Administração pública digital e a problemática da desigualdade no acesso à tecnologia. *International Journal of Digital Law*, Belo Horizonte, ano 1, n. 2, p. 97-116, maio/ago. 2020.

STRINGHINI, Antonella. Asistencia virtual automatizada e inclusiva para optimizar la relación de la ciudadanía con la administración pública. *International Journal of Digital Law*, Curitiba, v. 1, n. 1, p. 117-128, jan./abr. 2020.

SUNSTEIN, Cass R. *Going to extremes*. Nova York: Oxford University Press, 2009.

SUNSTEIN, Cass R. *Simpler*: the future of government. Nova York: Simon & Schuster, 2013.

TAVARES, André Afonso; BITENCOURT, Caroline Müller. Diálogo entre o direito e a engenharia de software para um novo paradigma de transparência: controle social digital. *Revista Eurolatinoamericana de Derecho Administrativo*, Santa Fe, v. 8, n. 1, p. 9-34, jan./jun. 2021.

TENA, L.; SIQUEIRA, D.; MORAIS, F. Captação de dados pessoais pelo estado e o direito à privacidade em tempos de pandemia. *Revista Brasileira de Direitos Fundamentais & Justiça*, v. 14, n. 43, p. 407-425, 2021.

TERRA ONLINE. *Orçamento do emetic tem alta de 6,2%*. 2020. Disponível em: http://www.telesintese.com.br/proposta-de-orcamento-do-mctic-para-2020-tem-alta-de-62/. Acesso em: mar. 2020.

URUPÁ, Marcos Francisco. A EPC como referencial teórico-metodológico na análise de políticas públicas de banda larga. *Revista Eptic*, v. 21, n. 2, maio/ago. 2019. Disponível em: https://seer.ufs.br/index.php/eptic/article/view/11498. Acesso em: ago. 2021.

VALENCIA-TELLO, Diana Carolina. La centralidad del gobierno digital en tiempos de pandemia. *International Journal of Digital Law*, Belo Horizonte, ano 1, n. 2, p. 11-29, maio/ago. 2020.

VALLE, Vanice Lírio do. Inteligência artificial incorporada à administração pública: mitos e desafios teóricos. A&C — Revista de Direito Administrativo & Constitucional, Belo Horizonte, ano 20, n. 81, p. 179-200, jul./set. 2020.

VALLE, Vivian Cristina Lima López; MARTINELLI, Gustavo; BARBOSA FILHO, Claudio Roberto. Participação no processo legislativo como direito fundamental: um olhar sobre as ferramentas de e-democracy no Congresso Nacional Brasileiro. *Revista Eurolatinoamericana de Derecho Administrativo*, Santa Fe, v. 7, n. 1, p. 143-166, jan./jun. 2020.

VALLE, Vivian Cristina Lima López; GALLO, William Ivan. Inteligência artificial e capacidades regulatórias do Estado no ambiente da administração pública digital. *A&C* — Revista de Direito Administrativo & Constitucional, Belo Horizonte, ano 20, n. 82, p. 67-86, out./dez. 2020.

VAZ, Wesley. A nova inovação pública é aberta, digital e legal. *Jota*. Disponível em: https://www.jota.info/opiniao-e-analise/artigos/a-nova-inovacao-publica-e-aberta-digital-e-legal-03082021. Acesso em: ago. 2021.

VIANA, Ana Cristina Aguilar. Transformação digital na administração pública: do governo eletrônico ao governo digital. *Revista Eurolatinoamericana de Derecho Administrativo*, Santa Fe, vol. 8, n. 1, p. 115-136, jan./jun. 2021.