Governo eletrónico Brasil e Portugal: as limitações na aplicabilidade da comunicação interativa cidadã.

Electronic government Brazil and Portugal: limitations in the applicability of interactive citizen communication

Dario Azevedo Nogueira Junior

Universidade Federal do Espirito Santo (UFES), Brasil
dazevedojr@yahoo.com.br

Resumo

A partir análise de dados consolidados como: Índice de Digitalidade da Economia e da Sociedade da Comissão Europeia, Instituto Nacional de Estatística, Comitê Gestor da Internet no Brasil, Digital In, Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, Fundação Getúlio Vargas entre outras fontes, este artigo tem por objetivo contribuir para o debate acadêmico, procurando traçar uma correlação no padrão adotado nas políticas públicas eletrônicas aplicadas à realidade brasileira e portuguesa. Partindo do aspecto de como estes governos estão pensando o uso da internet e sua relação com as restrições de interatividade digital cidadã no sentindo de compreender como veem formando um pensamento em relação ao uso da internet por esses governos, e sua aderência ao conceito de Nova Gestão Pública (NGP).

Palavras-chave: Governo eletrônico; serviços públicos digitais; Brasil, Portugal.

Abstract

From the analysis of consolidated data such as: Index of Digitality of the Economy and Society of the European Commission, National Institute of Statistics, Internet Management Committee in Brazil, Digital In, Brazilian Institute of Geography and Statistics, Fundação Getúlio Vargas, among other sources, this article aims to contribute to the academic debate, trying to trace a correlation in the pattern adopted in electronic public policies applied to the Brazilian and Portuguese reality. Starting from the aspect of how these governments are thinking about the use of the internet and its relationship with the restrictions of citizen digital interactivity in the sense of understanding how they see forming a thought in relation to the use of the internet by these governments, and their adherence to the concept of New Management Public (NGP).

Keywords: *Electronic government; digital public services; Brazil, Portugal.*

Introdução

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

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

No entanto, Franco (2014) avalia que o governo eletrônico não deve ser visto apenas pela oferta de serviços pela internet, mas também, pela vasta gama de possibilidades de interação e participação entre governo e sociedade e pelo compromisso de transparência por parte do governo. Mesmo Portugal e Brasil já oferecendo diversos dados governamentais publicamente, é preciso ponderar que nem sempre o gestor propicia todas as possibilidades de informação e de comunicação ao usuário. Castells (2003), ao falar da internet como possibilidade para a democracia digital indica que:

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

Neste sentido, o estudo propõe uma análise, a partir de dados consolidados, ainda que com números favoráveis a disponibilização de serviços digitais públicos governamental tanto em Portugal quanto no Brasil. Ou seja, com as políticas digitais adotadas, a oferta de serviços que poderíamos designar como e-Government Development, acompanha na mesma proporção a e-participation cidadã nesses dois países? Somente a ampliação da oferta de serviços, com a utilização das tecnologias de informação, é suficiente ao programa de gestão comunicacional participativa e interativa entre cidadão e Estado?

1. Nova Gestão Pública: a tecnologia digital como uma forma de pensar o Estado

Moura (2013) indica que estamos numa nova fase de modernização capitalista baseada no processo tecnológico aliado ao liberalismo econômico e que vem gerando mudanças relevantes na

reorganização e na forma da gestão pública em vários países. Desta maneira é fundamental mencionar a corrente doutrinária New Public Management (NPM) ou Nova Gestão Pública (NGP) como o pensamento das iniciativas de reformas liberais. Sendo que, nos dias atuais, observa-se uma apropriação deste pensamento estabelecendo o alicerce das políticas de governo eletrônico resultando obrigatoriamente a adesão ao discurso do Estado mínimo para o desenvolvimento destas iniciativas. Este movimento emergiu inicialmente em países anglo-saxônicos, a partir do início dos anos 1980, como: Estados Unidos, Inglaterra, Austrália e Nova Zelândia. "Suas origens são as mesmas do pensamento ultraliberal. Como é evidente que é a teoria de Estado define a teoria da Administração Pública, resta óbvio que a NGP é a teoria de Administração Pública do Estado ultraliberal". (Dasso Júnior, 2014, p.11). Ainda de acordo com o autor, este pensamento tem ação importante como projeto de gestão pública ocidental:

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

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

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

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

em face à transparência e maior acesso a dados de gestão, levando a administração pública a ser mais descentralizada e interativa entre outras características desta comunicação web.

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

Acompanhando a tendência de implementação do pensamento da New Public Management, dois eventos que seguiram as premissas teóricas da (NGP) no final dos anos 1990 e início dos anos 2000, influenciaram as discussões para o desenvolvimento dos projetos de e-gov em vários países e obviamente no Brasil e em Portugal. O primeiro acontecimento foi o fórum intitulado a Reinvenção do Governo nos Estados Unidos da América e o segundo o eEurope pela Comissão da União Europeia. A partir destes dois eventos é que a expressão "governo eletrônico" germinou internacionalmente tornando-se assunto relevante nas agendas governamentais e, sempre que possível, associando aos movimentos de reforma do Estado bem como às transformações na forma de pensar a administração pública. Sendo, desta feita, um marco para a criação de instituições eletrônicas web compatíveis com as necessidades e características da era da informação.

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

> "O governo é que é o ator protagonista, o que reduz o papel da sociedade civil a mero consumidor ou usuário dos serviços oferecidos, sem qualquer postura pró-ativa, um ser passivo. Portanto, (...) essa visão de governo eletrônico na versão restrita não se configuraria, como governo eletrônico de fato, mas sim como a informatização de parte dos processos operacionais do Estado, podendo ser intitulado no máximo como serviços públicos automatizados (e-serviços)". (2008, p. 07)

2. Governo eletrônico em Portugal: necessário ao projeto de Estado atual

A Constituição portuguesa, de 1976, no seu artigo 268 contempla o acesso ao direito à informação como a reserva da intimidade e vida privada, segredo de justiça e questões de segurança nacional e do Estado quando expressa: "Os cidadãos têm também o direito de acesso aos arquivos e registos administrativos, sem prejuízo do disposto na lei em matérias relativas à segurança interna e externa, à investigação criminal e à intimidade das pessoas" entre outras normativas. Nesse sentido, Portugal dispõe de regras ao acesso à informação, mesmo antes da utilização da Internet.

A primeira, é a Lei de Acesso aos Documentos Administrativos (LADA), de 26 de agosto de 1993, que vem passando por várias modificações através dos anos. A Lei n° 46 de 24 de agosto de 2007, que revogou a primeira, alude aos procedimentos de acesso a documentos administrativos e sua reutilização. A título de enquadramento histórico-jurídico a LADA, ao longo das décadas, tem passado por atualizações e versões. Neste momento, a Lei n.º 26/2016, de 22 de agosto é a que está em vigor na qual aprova o regime de acesso à informação administrativa e ambiental e de reutilização dos

documentos administrativos, transpondo a Diretiva 2003/4/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 28 de janeiro, e a Diretiva 2003/98/CE, de 17 de novembro.

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

Outro aspecto relevante da LADA, foi a criação da Comissão de Acesso aos Documentos Administrativos (CADA) que julga, dá orientação aos órgãos do governo e zela pelo cumprimento das leis que garantam o acesso às informações públicas. Valendo ainda observar que a CADA foi mantida mesmo com as atualizações recorrentes da LADA.

A Lei n° 46/2007 destaca que os documentos devem estar disponíveis: "(...) em bases de dados electrónicas facilmente acessíveis ao público através de redes públicas de telecomunicações" (Portugal, 2007), dando ênfase na adoção de plataformas digitais pelo Estado português. Contudo, Sousa (2016) indica que Portugal traz a legislação que menos discute a questão da internet, muito embora o seu texto tenha sido aprovado em 2007.

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

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

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

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

> "Em 2013, verificamos logo um aumento de 13,21% por referência ao período anterior de 2012. Em 2014, um aumento de 2,34%, em 2015 um aumento de 4,66%, em 2016 um aumento de 3,59% e, em 2017 um aumento de 4,81%. Uma última nota relativamente à arrecadação fiscal, referente a este período de 2017 onde a receita fiscal arrecada, por comparação a 2012, onde não vigoravam as medidas do "e-fatura", verifica-se uma diferença no aumento da receita fiscal na ordem do dez mil milhões de euros". (2018, p.74)

O relatório IDES de 2021 avulta a cifra de 3,67 mil milhões de Euros investidos em ações de competências digitais na "digitalização do Estado como alavanca para a sustentabilidade das finanças públicas" (2021, p.04).

Os investimentos em infraestrutura de telecomunicações constituem um dos pontos fortes nas avaliações de Portugal, pois se o cidadão em geral não tem acesso a rede web o projeto de governo eletrônico não poderá prosperar. Assim, vale ressaltar, que em novembro de 1999, com o objetivo de organizar as diretrizes da administração pública, a Comissão da União Europeia lançou o eEurope [1]. Neste momento, Portugal como Estado-membro, adotou as determinações da União Europeia para que aplicasse e concretizasse efetivamente os planos de ação definidos. Além disso, o país empreendeu suas próprias iniciativas, mobilizando-se no estabelecimento de ações. Em seguida, em março de 2000, o Conselho Europeu em Lisboa aprovou a Estratégia de Lisboa 2010, na qual definia que os principais serviços públicos deveriam ser oferecidos em plataforma virtual. O uso da internet passou a ser reforçado a partir de 2000 com o Plano de ação eEurope 2002 e com o uso das TIC's pelo Conselho Europeu de Estocolmo, que foi, então, enquadrado como governo eletrônico. Assim, as iniciativas da União Europeia para a informação eletrônica pública encaminharam-se por meio da sequência de ações e planos: plano de ação eEuropa 2005, a Estratégia de Lisboa 2010 e o i2010 entre outros. (Bilhime et al., 2007, p.05).

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

Em termos de utilização destas infraestruturas, em 2020, os dados reunidos no portal do Instituto Nacional de Estatística (INE) apresenta uma sociedade conectada a internet com uma taxa de "84,5% dos agregados familiares em Portugal com ligação à internet em casa e 81,7% utilizam ligação através de banda larga, o que representa um aumento significativo, de mais 3,6 %, em relação ao ano anterior". Este aumento se explica sobretudo pela necessidade de comunicação que se impôs durante

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

a pandemia devido a restrição de circulação da população. Mas, as desigualdades sociais também se expressam no acesso à internet por classes de rendimento na pesquisa do INE, observa-se que: 20% dos agregados com maiores rendimentos são os que apresentam maiores níveis de acesso à internet (96,8%) e à banda larga (94,5%). No outro extremo, nos agregados com 20% dos menores rendimento, as proporções reduzem-se para 66,9% com acesso à internet em casa e 62,4% através de banda larga. A ligação à internet em casa e a ligação por banda larga são, em 2020, mais frequentes na área metropolitana de Lisboa, nas regiões do Algarve e autónoma da Madeira. (INE, 2020). No relatório IDES, "em 2019, a percentagem de população portuguesa que não possui, pelo menos, as competências digitais básicas diminuíram de 50 % para 48 %. Contudo, cerca de 26 % não tinha qualquer competência digital. Tal continua a dever-se essencialmente ao facto de muitas pessoas nunca terem utilizado a Internet". (2020, p.06) sendo que o mesmo estudo apresenta 22% de pessoas que nunca utilizaram a internet em 2020.

O Instituto Nacional de Estatística, no contexto da pandemia instalada, apresenta o estágio alcançado pelos portugueses nas mais variadas atividades relacionadas a web como a busca por serviços em governo eletrônico, em 2020. Mais da metade da população fez uso da internet: "56,9% declararam ter utilizado serviços de organismos da Administração Pública através de website ou aplicação de internet para pelo menos um dos seguintes objetivos: obter download ou imprimir formulários oficiais ou para preencher e enviar online formulários oficiais" (INE, 2020). A oferta destes serviços não necessariamente são os mais essenciais a serem oferecidos a população, uma vez que download de documentos ou formulários, são utilizados sobretudo para pagamento de taxas e impostos ou requerimentos administrativos que servem mais ao controle e pujança do Estado do que propriamente em beneficio direto ao cidadão. No Brasil, isto também ocorre como veremos mais adiante.

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

O Portal do Cidadão, que foi lançado em 2004, foi substituído pelo sitio eletrônico ePortugal em 2019 (www.eportugal.gov.pt), para agregar e tornar mais visíveis os serviços públicos online. Um dos objetivos desta transformação, determinado pelo governo, é atingir a marca de um milhão de utilizadores, ultrapassando a baixa utilização que é registada dos serviços em linha e na expectativa de triplicar os atuais 320 mil utilizadores do portal. A evolução do Portal do Cidadão para o ePortugal é uma medida Simples+ 2017, que surgiu no sentido de organizar as informações e serviços eletrônicos

em torno de eventos da vida do cidadão e empresas. Vale ressaltar que o Governo ao apresentar o Simplex 20-21 e estimou que conseguirá fazer uma poupança de 190 milhões de euros com 58 das 158 medidas apresentadas. (SAPO, 2020).

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

3. Governo eletrônico no Brasil: uma necessidade de Estado

De acordo com Lopes (2007), a implementação de mecanismos de acesso à informação no Brasil é muito recente. Ao longo de todo o extenso período de ditadura militar, a regra era o sigilo quase que absoluto das ações governamentais, com a justificativa da garantia da segurança nacional. E mesmo nos breves períodos democráticos anteriores ao golpe de 1964, ainda predominavam os modelos de governo que apresentavam características patrimonialistas e pré-burocráticas, impedindo quaisquer movimentos em prol da transparência no acesso à informação. Diferentemente do ocorrido em democracias mais consolidadas, nas quais o acesso à informação pública correspondeu a uma manifestação de vanguarda de um extenso processo de democratização.

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

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

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

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

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

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

> "Ao fortalecer uma base retórica que exaltava a importância da eficiência na administração pública (ainda que de forma excessiva), o projeto da reforma gerencial acabou, indiretamente, por viabilizar uma rápida penetração das ferramentas de governo eletrônico no âmbito dessa administração. Ou seja, a reforma foi elemento fundamental para o funcionamento (em termos sociotécnicos) do governo eletrônico no Brasil". (Dias, 2012, p.38).

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

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

Para que tenhamos mais elementos acerca do objeto em estudo lanço mão, ainda, de algumas pesquisas com dados consolidados. Começando pela edição de 2019 "TIC Governo Eletrônico", realizada pelo Comitê Gestor da Internet no Brasil [2], (Brasil, 2019), no recorte denominado "contato pela internet" o objetivo é avaliar a efetividade da forma de contato disponibilizado aos usuários pelos websites dos órgãos públicos. Os dados demonstram, mesmo com toda a potencialidade comunicacional das plataformas digitais, claramente a inércia e a ausência de uma ação contundente na gestão eletrônica brasileira que proporcione a interatividade desejada entre cidadão e Estado, vejamos alguns aspectos: atendimento on-line em tempo real como chats apenas 8% dos órgãos federais e 5% dos órgãos estaduais disponibilizam este serviço. Poder-se-ia questionar, do lado do Estado, o gasto com pessoal para concretizar um canal mais humano e interativo. Entretanto, mesmo no atendimento automatizado, com assistente virtual ou chatbots o projeto concebido representa inexpressivos 9% de serviços oferecidos pelos órgãos federais e 6% dos estaduais. A falta de uma comunicação real que seja de mão dupla e não apenas uma difusão de informações de via única por parte dos governos federal e estaduais torna-se perceptível em detrimento do cerceamento de interatividade, em grande parte arquitetado pelos gestores públicos, distanciando das legítimas possibilidades fluidas de conectividade, das plataformas digitais, os contribuintes brasileiros.

O relatório Digital in 2019[3] 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 socias. Estes dígitos só tendem a crescer uma vez comparados aos diversos países no estudo: Inglaterra, Itália, Estados Unidos, França, Alemanha, China entre outros o Brasil foi um dos países com maior acréscimo de novos usuários, mais de 10 milhões. No entanto, paradoxalmente, a TIC (BRASIL, 2019) reforça a obviedade do Estado brasileiro em não ser efetivo no e-gov quanto aos atendimentos em redes sociais: o serviço de chats em tempo real nos órgãos federais representam apenas 14% da possibilidade de comunicabilidade e 19% nos órgãos estaduais. Ainda em relação as redes sociais, o atendimento automatizado com assistente virtual ou chatbots representam 10% da forma de contato em órgãos federais e 9% nos estaduais.

Na pesquisa "Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC no Brasil " 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, sendo que a maioria dos usuários fazem isso pelas redes sociais. Enviar ou receber mensagens de texto, voz ou imagens, significou para 95,5% dos respondentes o principal motivo para utilização da Internet. Na sequência, chamadas de voz ou vídeo foi apontada por 83,8% dos entrevistados, vindo logo em seguida assistir a vídeos,81,8% e, por último, enviar ou receber e-mail 66,1% (IBGE, 2017).

[2] 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.

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

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

A pesquisa 2020 da 31º edição da Fundação Getúlio Vargas de São Paulo (FGV-SP)[4] define 234 milhões de celulares inteligentes, smartphones, em uso tornando o dispositivo multimidia mais consumido no país. Em relação à quantidade de smartphone, a pesquisa aponta que permanece com mais de um por habitante. Ao adicionar notebooks e tablets, são 342 milhões de dispositivos portáteis em junho 2020, ou seja, 1,6 dispositivo portátil por habitante. Através dos resultados divulgados, a quantidade de smartphones em utilização, também nos traz um dimensionamento da importância desta tecnologia.

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

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

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

Não obstante aos dados atuais, pesquisas anteriores reforçam um padrão já estabelecido na forma de aplicação das políticas eletrônicas no país, vejamos: órgãos públicos federais e estaduais que possuíam website em 2015 apenas 30% deles declararam que disponibilizavam on-line, de forma plena, os serviços mais demandados pelos cidadãos; 37% disponibilizavam tais serviços parcialmente

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

e 33% não ofereciam os serviços mais procurados ou não responderam a esse componente da pesquisa (Brasil, 2015).

Outro aspecto abordado em 2015 foi a avaliação da forma de participação do cidadão pela internet junto a órgãos federais e estaduais. Mesmo com mais de 90% dos órgãos públicos federais e estaduais disponibilizando websites, os números 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 on-line 17%, enquetes 18%, comunidades ou fóruns de discussões pela internet 14% e votações on-line 7% e na evolução comparativa aos dias atuais os números praticamente permaneceram estagnados.

Outro dado relevante se comparamos a pesquisas anteriores a TIC Governo Eletrônico 2015 revelou ainda dados importantes sobre a utilização de aplicativos para dispositivos móveis por órgãos públicos. Segundo a pesquisa, mesmo diante do fato do telefone celular ter ultrapassado o computador como ferramenta mais utilizada para o acesso à internet, já naquele ano, apenas 21% dos órgãos públicos pesquisados ofereciam aplicativos para dispositivos móveis e apenas 42% disponibilizavam websites adaptados para tais dispositivos. A pesquisa concluiu ainda que, entre os cidadãos que utilizavam internet somente via celular ou tablet, a proporção dos que realizavam atividades on-line relativas a e-gov era menor do que a daqueles que acessavam a rede também por computadores. A pesquisa TIC 2019 traz um novo componente sobre serviços para celulares que é o envio de SMS para o cidadão por órgãos federais e estadual. Ao aferir este serviço, ou melhor dizendo a falta deste, verifica-se que em 83% dos órgãos federais e 79% dos estaduais não oferecem essa possibilidade (Brasil, 2019). O que contradiz com a marca, segundo a FGV, de que 90% dos aparelhos usados para conexão com a internet em nosso país são smartphones. Mais do que isso, o instituto aponta para as mudanças que esse tipo de dispositivo está operando na sociedade, principalmente em relação ao comportamento digital e à criação de novos modelos de negócios baseados em aplicativos e tecnologias móveis (FGV, 2020).

4. Conclusão

A investigação destes dados, em ambos os países que fazem parte da Ibero América, são importantes elementos no entendimento do foco das políticas de governo eletrônico e e-participation, a fim de verificar como está sendo aplicada e utilizada as ferramentas tecnológicas.

Segundo Ruediger (2002), não se pode negar os desdobramentos positivos que a disponibilização de serviços digitais representa do ponto de vista de uma melhora no desempenho governamental com algumas repercussões positivas para a população. Observa-se aqui, no entanto, que mesmo com a regularidade no uso de tecnologia para a publicação de informações online e a oferta de serviços públicos, contribuindo para impactar na melhoria em rankings de Governo Digital, isto não reflete necessariamente em maior participação social por meio das plataformas digitais dos governos.

Neste sentido, a partir dos dados apresentados neste recorte analítico, o governo eletrônico é uma necessidade de gestão pública e não necessariamente de comunicação cidadã interativa, tanto no Brasil quanto em Portugal.

Por conseguinte, cada vez mais a população busca por esses serviços. Sobretudo neste momento da pandemia de covid, que está acelerando a ampliação do Estado digital. E o uso crescente da internet e de tecnologias digitais cria um espaço em evolução aos indivíduos em rede.

5. Referências Bibliográficas

BILHIM, J. A. F. e Neves, B. B. (2007). "O Governo electrónico em Portugal: O caso das cidades e regiões digitais". Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas (ISCSP), Universidade Técnica de Lisboa. https://apdsi.pt/uploads/news/id546/3.8_joao%20bilhim%20+%20barbara.Acesso em: 22 de mar. 2022.

BRASIL. Presidência da Republica (2011). Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011. Regula o acesso à informação. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm>. Acesso em: 10 out. 2016.

BRASIL. Controladoria Geral Da União (2014). 3º Relatório Anual sobre a implementação da Lei de Acesso à Informação (LAI) no âmbito do Poder Executivo Federal. 2014. Disponível em:<http://www.acessoainformacao.gov.br/central-de-conteudo/publicacoes/ arquivos/relatório_ 3anos_web.pdf>. Acesso em: 23 jan. 2017.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Centro de TIC Estudos sobre as Tecnologias da Informação e da Comunicação (2015). Panorama setorial da internet BRASIL. Acesso à internet no Brasil: desafios para conectar toda a população. 2015. Disponível em: de http://www.cetic.br/media/docs/publicacoes/6/Panorama_Setorial_11.pdf> Acesso em 22 de março de 2019.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Centro de Estudos sobre as Tecnologias da Informação e da Comunicação (2017). Panorama Setorial da Interne. Acesso à Internet no Brasil: desafios para conectar toda a população. Universalização do acesso, v. 8. n. 1. Brasil, 2017. Disponível em:<http://cetic.br/media/docs/publi cacoes/6/Panorama_Setorial_11.pdf>. Acesso em: 20 abril. 2017.

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 03 de janeiro de 2020.

BRASIL. Ministério da Economia (2019). 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 junho de 2020.

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

BRITO, I (2006). Política da Qualidade: Gestão de Pequenas e Médias Empresas. Apostila Universidade Salgado de Oliveira. Rio de Janeiro, Brasil: UNSO, 2006.

CASTELLS, M. (2003) A Galáxia da internet: reflexões sobre a internet, os negócios e a sociedade. Rio de Janeiro, Brasil: Zahar.

COMISSÃO EUROPÉIA (2021) Índice de Digitalidade da Economia e da Sociedade (IDES)..Disponível em: https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/pt/IP_21_5481. Acesso em: fevereiro 2022.

COMISSÃO EUROPÉIA (2020) Índice de Digitalidade da Economia e da Sociedade (IDES).Disponível em:https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/pt/qanda_20_1022. Acesso em: fevereiro 2022.

COMISSÃO EUROPÉIA (2018). eGovernment Factsheets. Disponivel em: https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/egovernment-factsheets-2018 .Acesso em: fevereiro 2022.

DASSO JÚNIOR, Aragon (2014). Nova Gestão Pública (NGP): a Teoria de Administração Pública do Estado Ultraliberal", apresentado no XXIII Encontro Nacional do Conselho Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Direito no Brasil (CONPEDI), realizado em Florianópolis– SC, de 30 de abril a 02 de maio de 2014. https://docplayer.com.br/19324106-Nova-gestao-publica-ngp-a-teoria-de-administracao-publica-do-estado-ultraliberal.html. Acesso em: 2 de maio de 2019.

DIAS, R. (2012) Governo eletrônico: ferramenta democrática ou instrumento do neoliberalismo? En. Revista Tecnologia e Sociedade - 2ª Edição. ISSN (versão online): 1984-3526 https://periodicos.utfpr.edu.br/rts/article/view/2593. Acesso em: Setembro de 2019.

Digital in (2019). We are social. Disponível em: https://wearesocial.com/global-digital-report-2019 . Acesso em 20 de fevereiro de 2020.

EXAME (2011) O jeito certo de cortar gastos públicos exagerados. Disponível em: https://exame.abril.com.br/revista-exame/o-jeito-certo-de-cortar/ Acesso em: Setembro de 2019.

FGV (2020) 31ª Pesquisa Anual de Administração e Uso de Tecnologia da Informação nas Empresas, realizada pela Fundação Getúlio Vargas de São Paulo (FGV-SP). https://www.gov.br/economia/pt-br/assuntos/noticias/2020/maio/governo-atinge-marca-de-700-servicos-digitalizados-em-17-meses-e-dobra-numero-de-acessos . Acesso em 10 de junho de 2020.

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

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

Instituto Nacional de Estatística (INE) (2020). Sociedade da Informação e do Conhecimento - Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação nas Famílias 2020.Portugal. Disponível em:
https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_destaques&DESTAQUESdest_boui=415621509&DESTAQUESmodo=2&xlang=pt#:~:text=Portal%20do%20INE&text=Em%202020%2C%2084%2C5%25,em%20rela%C3%A7%C3%A3o%20ao%20ano%20anterior.

Instituto Nacional de Estatística (INE) (2019). Sociedade da Informação e do Conhecimento - Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação nas Famílias 2019. Portugal Disponível em:
https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_destaques&DESTAQUESdest_boui=354447559&DESTAQUESmodo=2&xlang=pt

LÉVY, Pierre (2010). O futuro da internet: em direção a uma cibercultura. São Paulo: Paulus.

LOPES, Cristiano Aguiar (2007). Acesso à informação pública para a melhoria da qualidade dos gastos públicos: literatura, evidências empíricas e o caso brasileiro. Caderno de Finanças Públicas, Brasília, n. 8, p. 5-40, dez. 2007. Disponível em: <http://www. esaf.fazenda.gov.br/assuntos/ biblioteca/cadernos-de-financas-publicas-1/arquivo.2013-04-18.4951615613>. Acesso em: 15 nov. 2016.

MARTINS, Daniel et al. (2008) Conceitos de Governo Eletrônico e Governança Eletrônica: Confrontação e Complementaridade. Encontro da Associação Nacional de Programas de Pós-graduação em Administração (ENANPAD), 26, Salvador-BA, 12 a 14 de novembro de 2008. Disponível em: http://www.anpad.org.br/admin/pdf/EnAPG305.pdf . Acesso em: 23 mar. 2022.

MELO, Carlos Miguel Amorim (2018) e-fatura – A reforma digital da AT. Implicações no crescimento da receita fiscal. Dissertação apresentada no âmbito do mestrado para obtenção do Grau de Mestre em Gestão Fiscal no ISG – Instituto Superior de Gestão, Lisboa, 2018. Disponível em: https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/24270/1/Efatura%20%e2%80%93%20A%20reforma%20digital%20da%20AT%20%20Implica%c3%a7%c3%b5es%20no%20crescimento%20da%20receita%20fiscal.pdf . Acesso em: março 2021.

MOURA, R. (2013) Configurações espaciais na metropolização brasileira. Revista Eletrônica de Estudos Urbanos e Regionais, n. 4, 2013. p. 29-39, Disponivel em:http://emetropolis.net/system/edicoes/arquivo_pdfs/000/000/013/original/emetropolis_n13.pdf?1447896342 Acesso em: março 2018.

O GLOBO (2018). Brasília abriga empresas tecnológicas de fachada que desviam milhões do governo. Recuperado de: https://oglobo.globo.com/brasil/brasilia-abriga-empresas-tecnologicas-de-fachada-que-desviam-milhoes-do-governo-22956710 Acesso em: março 2020

OKOT-UMA, R. (2001) Electronic Governance: Re-inventing Good Governance. Londres: Commonwealth Secretariat London.

ONU (2010) Relatório da ONU sobre e-government. UN E-Government. Disponível em : <http://ninasantos.com.br/mundoutro/2010/09/relatorio-da-onu-sobre-e-government/ > Acesso em: março 2017

ONU (2018). Relatório da ONU sobre e-government. UN E-Government. Disponivel : https://publicadministration.un.org/publications/content/PDFs/UN%20EGovernment%20Survey%202018%20Portuguese.pdf Acesso em: março 2019

PIANA, Ricardo Sebástian (2007). Gobierno Electrónico: governo, tecnologias y reformas. La Plata: Univ. Nacional de La Plata, 2007. Disponível em: <http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/ 7330/ 1/S1100145_es.pdf> . Acesso em: 15 dez. 2016.

PORTUGAL (1976). Constituição da República Portuguesa.

PORTUGAL (1993). Lei nº 65/93, de 26 de agosto de 1993. Lei do Acesso aos Documentos Administrativos, (LADA) 1993. Diário da RepúblicaI –Série –A, p. 4524.

PORTUGAL (2007). Lei nº 46/2007, de 24 de agosto de 2007. Regula o acesso a documentos administrativos e sua reutilização, 2007. Diário da República –Série, p. 5680. Comissão de Acesso aos Documentos Administrativos (CADA) http://www.cada.pt

PORTUGAL (2016). Lei n.º 26/2016, de 22 de agosto. Aprova o regime de acesso à informação administrativa e ambiental e de reutilização dos documentos administrativos, transpondo a Diretiva 2003/4/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 28 de janeiro, e a Diretiva 2003/98/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 17 de novembro.

RUEDIGER, Marco Aurélio (2002). Governo Eletrônico e Democracia – Uma Análise Preliminar dos Impactos e Potencialidades na Gestão Pública. Encontro da Associação Nacional de Programas de Pós-graduação em Administração (ENANPAD), 26, Salvador-BA, 22 a 25 de setembro de 2002.

SAPO. Estado poupa 190 milhões com o Simplex. 2020. Disponível em: https://sol.sapo.pt/artigo/703093/estado-poupa-190-milhoes-com-o-simplex Acesso em: abril 2022.

SOUSA, Janara et al. (2015) A Lei de Acesso à Informação no Brasil, Portugal e Espanha: uso da internet, transparência e cidadania. Revista Electrónica Razón y Palabra, Cuba, Número 92 Diciembre 2015 – marzo 2016. Disponível em: http://www.razonypalabra.org.mx/N/N92/Varia/20_SousaGeraldes_V92.pdf Acesso em: março 2022.

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

Transparência Internacional (2020). Perguntar não ofende. Disponível em: https://transparencia.pt/perguntar-nao-ofende/ Acesso em: fevereiro 2022.

TSF (2019). Revalidar a carta de condução ou alterar a morada? O Sigma promete ajudar. Disponível em: https://www.tsf.pt/economia/novo-portal-do-cidadao-quer-um-milhao-de-utilizadores-e-tem-assistente-virtual-10574076.html Acesso em: fevereiro 2022.

URUPÁ, Marcos Francisco (2019). A EPC como referencial teórico-metodológico na análise de políticas públicas de banda larga Revista Eptic vol.21, n.2, mai-ago. 2019. Disponível em: https://seer.ufs.br/index.php/eptic/article/view/11498 Acesso em 15 de abril de 2020.