



## GOVERNO DIGITAL: POLÍTICAS PÚBLICAS FEDERAIS BRASILEIRA, A PARTIR DA PANDEMIA DO COVID-19 E DA LEI 14.129 DE MARÇO DE 2021

Hermes Oliveira Gomes<sup>1</sup>, Iracema Machado Aragão<sup>2</sup>, Giovanna Martins Sampaio<sup>3</sup>, João Antonio Belmino dos Santos<sup>4</sup>, Valdir Silva da Conceição<sup>5</sup>.

<sup>1</sup>Programa de Pós-Graduação em Ciência da Propriedade Intelectual - PPGPI - Universidade Federal de Sergipe - UFS - São Cristóvão/SE – Brasil  
hermesk25@hotmail.com

<sup>2</sup>Programa de Pós-Graduação em Ciência da Propriedade Intelectual - PPGPI - Universidade Federal de Sergipe - UFS - São Cristóvão/SE – Brasil  
aragao.ufs@academico.ufs.br

<sup>3</sup>Programa de Pós-Graduação em Ciência da Propriedade Intelectual - PPGPI - Universidade Federal de Sergipe - UFS - São Cristóvão/SE – Brasil  
giovanna.martins@ufba.br

<sup>4</sup>Programa de Pós-Graduação em Ciência da Propriedade Intelectual - PPGPI - Universidade Federal de Sergipe - UFS - São Cristóvão/SE – Brasil  
joaoantonio@ufs.br

<sup>5</sup>Programa de Pós-Graduação em Propriedade Intelectual e Transferência de Tecnologia para a Inovação PROFNIT - Universidade Federal da Bahia – UFBA - Salvador/BA – Brasil  
valdirconceicao@gmail.com

### Resumo

*Transformações tecnológicas no setor público não são novidade, no entanto, com o advento da internet tais iniciativas passaram a ser mais visíveis no setor público. Pesquisas no campo das ciências políticas, sociais e da comunicação têm buscado interpretar, analisar e prever cenários a partir de comportamentos institucionais e humanos, relacionados ao uso destas tecnologias. Não obstante, o próprio cenário da pandemia do COVID-19 tem impulsionado sobremaneira as formas e as iniciativas relativas à prestação do serviço público, bem como nos seus processos e nas suas rotinas funcionais e operacionais. Para tanto, usa-se de uma abordagem de pesquisa qualitativa, como uso de estudo bibliográfico e documental, tendo o interpretativismo com técnica de análise. Como achado, esse trabalho extrai um diagnóstico da situação dos novos projetos políticos de Governo Digital, no contexto pandêmico e com o advento da Lei 14.129/2021, mas também identifica os discursos da transformação digital do serviço público em outros países.*

**Palavras-chave:** Governo Digital; Ciência Política; Setor Público; Transformação Digital.

### 1 Introdução

A transformação digital dos serviços públicos tem sido um assunto bastante relevante nos últimos anos, contudo, ainda são poucos e estudos interdisciplinares empíricos sobre o tema, principalmente correlacionando a pandemia da COVID-19. (SEOK-JIN EOM, JOOHO LEE, 2021)



De fato, existe ainda um distanciamento quanto a essa temática, principalmente, em alguns campos da atuação humana, científica e na própria ciência política.

Essa possível transformação digital pode contribuir muito para melhorar a eficiência da gestão e a qualidade das políticas públicas, não apenas melhorando o atendimento ao cidadão à serviços do governo, como também promovendo a redução de custos, fomento à inovação e o crescimento econômico e social. (BRETERNITZ; GALHARDI, 2019).

Tossulino (2019, p.1) destaca a atenção que foi dada ao tema na última campanha eleitoral presidencial brasileira em 2018, ressaltando a ênfase na digitalização dos serviços públicos, a qual foi discutida nos debates públicos partidários. Ademais, o autor afirma ainda que “certamente, a tecnologia é um meio para gerar mais eficiência e transparência”.

Autores como Ovanessoff e Plastino (2019) corroboram afirmando que o setor público do país é muito expressivo, sendo responsável por aproximadamente 35% do valor agregado da economia, contudo, a qualidade dos serviços públicos ainda é um dos objetos de maior descontentamento popular. Neste sentido, a transformação digital e as novas tecnologias podem melhorar os serviços públicos em suas diversas áreas.

Cooperando com a discussão, Knebel (2018) aponta que uso de tecnologias pode ser uma solução para apoiar a gestão pública, dando exemplo do caso de empresa gaúcha a qual vem desenvolvendo várias soluções tecnológicas inovadoras para esse seguimento do serviço público brasileiro.

No intuito de dispor sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital Brasileiro, o Congresso Nacional, sancionou a Lei 14.129 em março de 2021, no intuito de criar estímulos e aumentar a eficiência na prestação do serviço público. (BRASIL, 2021). Além disso, alterando outras Leis, tais como:

- a) Lei nº 7.116, de 29 de agosto de 1983 (Carteira de Identidade);
- b) Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação);
- c) Lei nº 12.682, de 9 de julho de 2012 (Elaboração e Arquivamento de Documentos em Meio Magnéticos);
- d) Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 (Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos).

A Lei 14.129 busca aumentar a eficiência da administração pública por meio da desburocratização, inovação, transformação digital, e da possibilidade de maior participação do cidadão no acesso aos serviços. E sua aplicabilidade é destinada principalmente aos órgãos da administração pública federal direta e indireta, as paraestatais, e os demais entes federados por meio e atos normativos próprios. (BRASIL, 2021)

Em seu artigo 3º da Lei 14.129 de março de 2021, são apresentados os princípios e diretrizes do Governo Digital e da busca da eficiência pública, sendo:

Desburocratização e a modernização dos serviços públicos; o fortalecimento e a simplificação da relação do poder público com a sociedade; disponibilização em plataforma única do acesso às informações e aos serviços; transparência e monitoramento da qualidade desses serviços; incentivo à participação social no controle e na fiscalização da administração pública; uso de linguagem clara e compreensível; uso da tecnologia para otimizar processos; atuação integrada entre os órgãos e as entidades; simplificação dos procedimentos de solicitação; proteção de dados pessoais; acessibilidade da pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida; estímulo a ações educativas para qualificação dos servidores públicos; adoção de estratégias que visem à transformação digital da administração pública; estímulo ao uso das assinaturas eletrônicas; implantação do governo como plataforma e a promoção



do uso de dados; adoção preferencial no uso da internet e de suas aplicações; promoção do desenvolvimento tecnológico e da inovação no setor público, entre outros (BRASIL, 2021).

Observa-se que a Lei e seus princípios basilares dialoga com outras leis (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais), (Código Tributário Nacional), (Estatuto da Pessoa com Deficiência), e o próprio Marco Civil da Internet. E isso nos permite entender a complexidade sociológica, institucional, política e tecnológica do qual esta Lei se propõe, mostrando por conseguinte, o quão as políticas públicas podem interferir no cotidiano das pessoas e nas relações de uso com o serviço público. (BRASIL, 2021).

## **2 Democratização através das transformações digitais**

As correntes teóricas dessa discussão sobre ciências políticas são interdisciplinares, no entanto, não poderia deixar de ter como premissas teóricas de sustentação da própria dialética, os fundamentos da sociologia matriz iniciada por Augusto Comte e os demais sociólogos que o sucederam. O positivismo de Comte tinha como objetivo apresentar o progresso à sociedade, por meio do avanço científico e tecnológico, fatores esses ainda presentes em nosso cotidiano, no entanto, apresentado atualmente através de outras evidências (SOUZA, 2020; COMTE, 1987).

Dentro desse guarda-chuva teórico dos estudos da sociologia, emerge os estudos das ciências sociais, e nela a própria ciência política da qual é ponto originário de nossas primeiras discussões teóricas e filosóficas. Autores como Ribeiro (2017), destacam que o termo ciência política, usado por Saint-Simon, praticamente, tem o mesmo significado que Comte deu à sociologia.

Certo é que não tem um termo consensual e definido para ciência política, mas pode-se entender como um ramo da ciência que estuda os fatos políticos, as instituições e os ideais, tanto no sentido doutrinário quanto pragmático, unindo perspectiva do passado, presente e do futuro. (BONAVIDES, 2004).

Nesse contexto moderno dos estudos das ciências políticas, tem-se iniciado discussões e estudos sobre Ciberdemocracia: Democracia Eletrônica, Virtual ou Digital, entre outros, com o objetivo de analisar e prever fenômenos através de iniciativas legais, políticas e práticas no contexto da participação do cidadão no contexto democrático (ALMADA *et al.*, 2019; ARAUJO *et al.* 2015).

O intenso uso das tecnologias abriu novas possibilidades para que a sociedade civil pudesse ampliar sua participação ativa na vida pública, aumentando a capacidade de mobilização e a articulação dos cidadãos, possibilitando um maior envolvimento dos atores sociais. Além disso, a própria produção de informação e a disputa pela formação da opinião foram transformadas, deixaram de ser unidirecionais e verticais (como na mídia tradicional), passando a ser multidirecionais e horizontais (ARAUJO *et al.*, 2015, p.2).

Neste interstício filosófico das ciências sociais tem iniciado estudo que vem pôr em evidência a chamada sociologia digital, campo de estudo que busca entender os atores sociais através do uso de plataformas digitais com uso de internet (LUPTON, 2015; NASCIMENTO, 2016).

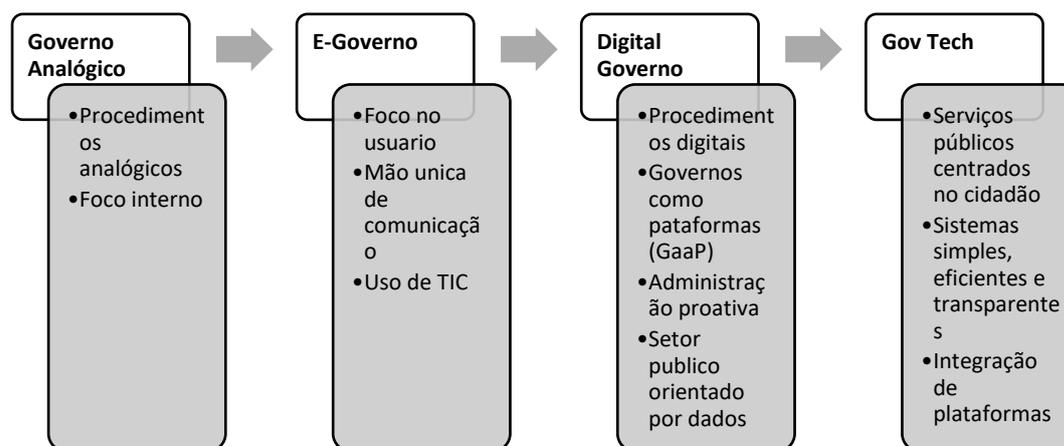
Dessa maneira, pode-se entender que a ciência política tem novos desafios pela frente, uma vez que a sociedade está cada vez mais atuante no mundo digital, além disso, em resposta a estas mudanças tecnológicas, exige das políticas públicas, ações mais contundentes de democratização digital e acesso aos serviços públicos, deixando a tona a preocupação por uma maior transparência e desburocratização dos serviços.

A partir disso, o Instituto Brasileiro de Governança Pública – IBGP (2021), destaca que ao custo de muitas perdas humanas, materiais e econômicas, em um cenário de crise da pandemia da COVID-19 no Brasil, não apenas deixou um rastro de destruição por onde passou, mas também mostrou a necessidade de uma mudança de mentalidade e cultura no setor público, em prol da otimização dos serviços prestados à sociedade, tendo a transformação digital como ferramenta essencial nesse processo de reconstrução nacional.

Assim, identifica-se que esta transformação digital no serviço público, visa mais que implementação de tecnologias ligadas à internet, mais sim um conjunto de facilidade de acesso à serviços essenciais demandados no cotidiano aos usuários do serviço público.

Neste sentido, baseado no relatório do índice de governo digital da OCDE (2019) e relatórios de índice de Maturidade do GovTech do Banco Mundial (2021) apresenta-se a figura 1 abaixo, como processo de transformação tecnológico do setor público.

Figura 1 – Transformação digital no setor públicos



Fonte: Baseado no relatório do Banco Mundial - Índice de maturidade GovTech (2020)

Assim, nesta figura 1 observa-se que a Transformação digital no setor públicos acompanha estágios de maturidade tecnologia em contrapartida ao entendimento de níveis de relação governo- usuário, passando de um modelo centrado nos processos interno para um modelo sistêmico orientado para os cidadãos e resultados.

### 3 Governo digital no Brasil

Analisar o tipo de políticas públicas oportunizadas pelo governo brasileiro a partir do advento da Lei 14.129 de 29 de março de 2021 conforma-se como ideia central desta investigação, levando ainda à reflexão de alguns pontos subjacentes à ideia de “mensuração da implementação das políticas



e medidas de digitalização do setor público e governamental bem como dos serviços prestados à sociedade”. Nesse sentido, percebe-se a necessidade de se verificar os instrumentos tecnológicos disponíveis na iniciativa federal; identificando-se ainda o nível de acessibilidade das plataformas e serviços digitais aos usuários no âmbito público; e ademais é preciso uma análise *sui generis* da qualidade desses serviços públicos, a partir da implantação destas novas ferramentas digitais, que deverá ser feita através de um estudo com percepção amostral destes usuários.

Falar em mudanças tecnológicas no setor público não é novidade, no entanto, com o advento da internet tais iniciativas passaram a ser mais visíveis na iniciativa pública. Pesquisas no campo das ciências políticas, sociais e de comunicação têm ido em busca de estudos que possam interpretar, analisar e prever cenários a partir de comportamentos institucionais e humanos, relacionados ao uso destas tecnologias.

Não obstante, o próprio cenário da pandemia do COVID -19 tem impulsionado sobremaneira a forma e as iniciativas na prestação do serviço público, bem como seus processos e funcionalidades operacionais de suas rotinas. Dener *et al* (2020) corrobora ao afirmar que os governos devem garantir ambientes apropriado para facilitar a transformação digital, ao mesmo tempo em que se adaptam às mudanças nas demandas sociais decorrentes dos avanços tecnológicos e fenômenos sociais como a pandemia do coronavírus.

Observa-se que de forma não estruturada, mudanças tecnológicas na prestação do serviço público surgiram na tentativa de dar continuidade na oferta de serviços à sociedade, como os *chatbot*, os mecanismos de inteligência artificial, a internet das coisas, *machine learning*, digitalização de processo, armazenamento em nuvens, *digdata*, entre outros.

Assim, a Lei 14.129 de março de 2021, sancionada pelo Congresso Nacional, que instituiu o Governo Digital, surge como uma iniciativa para a normatização das práticas já em curso, bem como regulamentação as ações e políticas que estão por vir.

Há grande expectativa na reação dos órgãos federais, estaduais e municipais na entrega de melhores serviços e na agilidade em seus processos de trabalho. Espera-se, também, que o governo brasileiro, em todos seus níveis, seja um indutor da necessária transformação para o modelo de serviços digitais, com a adoção de tecnologias essenciais, num ambiente de inovação e criatividade. (IBGP, 2020, p.1).

Outro dado importante que deve ser levado em consideração são os números de usuários brasileiros com acesso internet. De acordo com a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD) de 2019, realizada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), 82,7% dos domicílios nacionais possuem acesso à internet, um aumento de 3,6 pontos percentuais em relação a 2018 (MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES, BRASIL, 2021).

Na mesma pesquisa, a contradição também se faz presente, já que as áreas rurais em 2019, tinha apenas 55,6% de domicílio conectados à internet, dado esse que se mostra preocupante, pois essa é a parte da população menos esclarecida e desassistida de recursos econômicos e tecnológicos e que mais carece de acesso aos serviços públicos. (MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES, BRASIL, 2021).

O próprio Ministério das Comunicações - MCom (2021) informa em seus *websites* que vem desenvolvendo importantes programas para acabar com o deserto digital do país que atinge mais de 45 milhões de brasileiros. Exemplificando ações como o Wi-Fi Brasil, Norte Conectado, Nordeste

Conectado e Cidades Digitais, na expectativa de contribuir para a evolução da conectividade em território nacional.

Em meio a toda esta efervescência política e tecnologia, o Brasil está em curso de um edital público na modalidade de leilão em que prevê a aplicação de conectividade tecnológica 5G em todo o Brasil.

Diante desse contexto, parte a necessidade de se questionar se de fato os recursos tecnológicos digitais têm e/ou pode oportunizar a acessibilidade e democratização dos serviços públicos? Bastaria estar conectado à internet para ter acesso aos serviços? Que tipo de avaliação o governo faz para entender as necessidades da população em relação à acessibilidade de serviços digitais? São estas indagações que norteiam a investigação deste trabalho e futuros, no intuito de extrair um diagnóstico mais fidedigno da real situação dos novos projetos políticos de Governo Digital, no contexto pós pandêmico e da Lei 14.129 de 2021.

#### 4 Governo digital na literatura internacional

Visto que no Brasil esse tema passa a configurar na literatura e nas Leis agora muito recentemente, no cenário internacional está discursão teórica e aplicações práticas já vem ocorrendo a bastante tempo.

A exemplo disso, organismos internacionais, universidades, setores públicos e privados, tem desenvolvidos mecanismo de mensuração a situação de implantação de governo digital em diferentes países, tendo como perspectiva a avaliação de ações nas áreas de infraestrutura de telecomunicação, capital humana, participação cidadã, infraestrutura de pesquisa, inovação, regulamento e instituições.

**Tabela 1** - Relatórios institucionais de implantação de governo digital em diferentes países

RELATÓRIO	NÚMERO DE PAÍSES AVALIADOS NA PESQUISA	ÚLTIMO RELATÓRIO	PRIMEIRO RELATÓRIO
Índice de maturidade GovTech do Banco Mundial	198	2020	2020
Índice de Desenvolvimento de Governo Eletrônico das Nações Unidas	193	2020	2003
Cornell University, INSEAD e WIPO Global Innovation Indexa	131	2020	2007
Referência de eGovernment da Comissão Europeia	36	2020	2012
Índice de Identificação do Banco Mundial para o Desenvolvimento	198	2018	2015
Índice de Adoção Digital do Banco Mundial	180	2018	2016
Índice CAF GovTech	16	2020	2020
Índice de Governo Digital da OCDE	33	2020	2020

Fonte: Baseado no relatório do Banco Mundial - Índice de maturidade GovTech (2020)

Nota: CAF = Banco de Desenvolvimento da América Latina. INSEAD = Institut Européen d'Administration des Affairs. OCDE = Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico. WIPO = Organização Mundial da Propriedade Intelectual. Desenvolvido pela Cornell University, INSEAD e WIPO, uma agência especializada das Nações Unidas.

O índice de maturidade da GovTech do Banco Mundial (2020) elenca em seu último relatório 198 estados-nações categorizando em 4 grupo, conforme níveis de maturidade, a saber:

**Tabela 2** – Maturidade de implantação de governo digital (GovTech) 2020.

GRUPO	ÍNDICE DE MATURIDADE	PAÍSES
A	Muito alto: Líderes GovTech	Argentina; Australia; Austria; Belgium; Brazil; Canada; Chile; Colombia; Croatia; Denmark; Estonia; Finland; France; Germany; Greece; Hong Kong SAR, China; India; Israel; Italy; Japan; Korea, Rep.; Lithuania; Luxembourg; Malaysia; Malta; Mexico; Netherlands; New Zealand; Norway; Peru; Portugal; Singapore; Slovenia; South Africa; Spain; Sweden; Switzerland; Thailand; Turkey; United Arab Emirates; United Kingdom; United States, Uruguay
B	Alta: foco significativo em GovTech	Albania; Armenia; Azerbaijan; Bahrain; Bangladesh; Belarus; Bhutan; Bolivia; Bulgaria; Cabo Verde; China; Costa Rica; Cyprus; Czech Republic; Dominican Republic; Ecuador; Egypt, Arab Rep.; El Salvador; Georgia; Ghana; Honduras; Hungary; Iceland; Indonesia; Ireland; Jamaica; Jordan; Kazakhstan; Kenya; Kyrgyz Republic; Latvia; Mauritius; Moldova; Mongolia; Montenegro; Morocco; North Macedonia; Nepal; Oman; Pakistan; Panama; Paraguay; Philippines; Poland; Qatar; Romania; Russian Federation; Rwanda; Saudi Arabia; Serbia; Slovak Republic; Sri Lanka; Taiwan, China; Tanzania; Tunisia; Uganda; Ukraine; Uzbekistan; Vietnam
C	Médio: algum foco em GovTech	Afghanistan; Algeria; Andorra; Angola; Antigua and Barbuda; Bahamas, The; Barbados; Belize; Benin; Bosnia and Herzegovina; Botswana; Brunei Darussalam; Burkina Faso; Burundi; Cambodia; Cameroon; Côte d'Ivoire; Cuba; Dominica; Eswatini; Ethiopia; Fiji; Grenada; Guatemala; Guyana; Haiti; Iran, Islamic Rep.; Kosovo; Kuwait; Lebanon; Lesotho; Liechtenstein; Macao SAR, China; Madagascar; Malawi; Maldives; Mali; Monaco; Mozambique; Myanmar; Namibia; Nicaragua; Nigeria; Papua New Guinea; Senegal; Seychelles; Sierra Leone; Solomon Islands; St. Kitts and Nevis; St. Lucia; St. Vincent and the Grenadines; Suriname; Syrian Arab Republic; Tajikistan; Timor-Leste; Togo; Tonga; Trinidad and Tobago; Vanuatu; Venezuela, RB; West Bank and Gaza; Zambia; Zimbabwe
D	Baixo: foco mínimo em GovTech	Central African Republic; Chad; Comoros; Congo, Dem. Rep; Congo, Rep.; Djibouti; Equatorial Guinea; Eritrea; Gabon; Gambia, The; Guinea; Guinea-Bissau; Iraq; Kiribati; Korea, Dem. People's Rep.; Lao PDR; Liberia; Libya; Marshall Islands; Mauritania; Micronesia, Fed. Sts.; Nauru; Niger; Palau; Samoa; San Marino; São Tomé and Príncipe; Somalia; South Sudan; Sudan; Turkmenistan; Tuvalu; Yemen, Rep.

Fonte: Baseado no relatório do Banco Mundial - Índice de maturidade GovTech (2020)

Observa-se que quase todos os países da América Latina, incluindo o Brasil e EUA, e continente Europeu, estão classificados com índice de maturidade muito alto e alto, mostrando uma certa hegemonia continental, em contraponto a isso, os países com índices mais baixos são localizados no continente africano. Assim, reflete-se que o processo de transformação tecnológica das políticas públicas estão diretamente atreladas às questões das econômicas e aspectos sociais envolvidos em cada país, carecendo de incentivos de organismos internacionais para promover desenvolvimento econômico e tecnológicos para estas nações.



## 5 Metodologia da pesquisa

Através de uma abordagem qualitativa, a pesquisa é considerada exploratória, em pesquisar diferentes fontes o tema do estudo, descritiva por narrar os achados da pesquisa e explicativa ao analisar e interpretar os dados evidenciados no estudo (GIL, 2022). Para tanto, usou-se dos artigos científicos, Leis e livros como principais fontes bibliográficas.

A coleta de dados foi realizada por meio de estudo documental e análise de conteúdo, realizando leitura de artigos, atos normativos e conteúdo em *websites* da administração pública federal, relacionadas ao tema de pesquisa. Para isso, buscou por artigos de fundamentação teórica-metodológica que norteiam pesquisa em ciências políticas, tal como o artigo de Almada *et al* (2019) em que evidencia ferramentas e técnicas de pesquisa, assim como o tratamento de dados e tabulação dos primeiros achados.

Em seguida, foi usadas as ferramentas de escrita equandros para organizar os dados, tabulando e sistematizando, no intuito de trazer informações relevantes à pesquisa. E como análise, usaremos uma metodologia interpretativista, comparativa para apresentar os resultados.

## 6 Considerações finais

Talvez como um caminho sem volta, as políticas e ações públicas sobre a transformação digital no cenário governamental, seja união, estados e municípios, passaram a ser cada vez mais recorrente no cotidiano dos cidadãos. Certo que a nova Lei 14.129 de 2021 veio trazer contribuições na regulamentação e incentivo para tais práticas, mas também deve-se levar em consideração que o próprio contexto pandêmico do COVID-19 veio impulsionar sobremaneira estas transformações, ao passo que as pessoas, mesmo em isolamento social, precisaram usar cotidianamente os serviços públicos.

Além disso, a presente pesquisa permitiu averiguar brevemente quais as iniciativas existentes no âmbito da transformação digital dos serviços do governo brasileiro na esfera federal, ressaltando o caráter crescente dessa tendência no âmbito internacional no âmbito da prestação dos serviços públicos aos cidadãos, sobrelevando ainda a importância de se caracterizar devidamente esse panorama abrangente da interoperabilidade e conectividade digital na interação governo-cidadãos, ou seja, entre o governo enquanto representação política e a sociedade, através Efetividade de aplicação de políticas públicas que visam assegurar garantias civis e sociais considerando a exponencial flexibilização da dicotomia entre seara pública e privada frentes aos novos fenômenos tecnológicos informacionais e comunicacionais.

Importante destacar, que da mesma forma que a transformação tecnológica facilita o acesso a direitos e a serviços essenciais, ela também exclui pessoas de serviços antes analógicos e presencial. Fato é que a sociedade brasileira é altamente complexa e com várias diferenças sociais e econômica, assim não se pode basilar as tecnologias a serem implantadas no Brasil, como ferramentas única e homogêneas. O deserto digital ainda é uma realidade brasileira, muitos estados do norte e nordeste ainda não dispõem de conectividade de internet, assim não é possível falar de um política pública eficiente sem que todos os possíveis usuários do serviços públicos tenha garantia de acesso.

Para trabalhos futuros, credita-se interessante a identificação destas políticas públicas do governo digital, ao contraponto da percepção do usuário em relação ao serviços disponibilizados.



## 7 Referências

ALMADA, *et al.* Democracia digital no Brasil: obrigação legal, pressão política e viabilidade tecnológica. V.13 - Nº 3 set./dez. 2019 São Paulo – Brasil. **Matries** p. 161-181

ARAUJO, et al. Democracia digital e experiências de e-participação: webativismo e políticas públicas. v.20, n.2, abr.-jun. 2013, p.653-673 v.22, supl., dez. 2015, p.1597-1619. **Hist. cienc. saude-Manguinhos**. Disponível em : <<https://doi.org/10.1590/S0104-59702015000500004>.> Acesso em 19 de out. de 2021

BONAVIDES, P. Ciência Política. 10. ed. São Paulo: **Malheiros**, 2004.

BRETERNITZ, V. GALHARDI, A.: **Inteligência artificial aplicada à gestão pública**. Disponível em: <<https://www.mtitecnologia.com.br/inteligencia-artificial-aplicada-a-gestao-publica>>, Acesso em 21 de out. de 2021

COMTE, A. Curso de Filosofia Positiva. In: Os Pensadores. São Paulo: **Abril Cultural**, 1978.

DENER, Cem, HUBERT Nii-Aponsah, LOVE E. Ghunney e KIMBERLY D. Johns. 2021. Índice de Maturidade GovTech: O Estado da Transformação Digital do Setor Público. Desenvolvimento Internacional em Foco. Washington, DC: Banco Mundial. doi:10.1596/978-1-4648-1765-6. Licença: Creative Commons Attribution CC BY 3.0 IGO

GIL, Antonio Carlos. Como Elaborar Projetos de Pesquisa. **Editora Atlas**. 7ª edição. 2022

INSTITUTO BRASILEIRO DE GOVERNANÇA PÚBLICA – IBGP. Disponível em:<<https://ibgp.net.br/>> Acesso em 17 de out. de 2021

\_\_\_\_\_. RECONSTRUÇÃO DO BRASIL PELA TRANSFORMAÇÃO DIGITAL NO SETOR PÚBLICO. Disponível em:< <https://ibgp.net.br/livro>.> Acesso em 17 de out. de 2021

KNEBEL, P.: **Utilização da Inteligência Artificial vai apoiar gestão pública no Brasil**. Disponível em: <<https://www.jornaldocomercio.com/ conteudo/economia/2018/06/634785-utilizacao-da-inteligencia-artificial-vai-apoiar-gestao-publica-no-brasil.html>>. acesso em 14 de out. de 2021

LEI Nº 14.129, DE 29 DE MARÇO DE 2021, BRASIL. (Dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública). Disponível em:<[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ ato2019-2022/2021/lei/L14129.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ ato2019-2022/2021/lei/L14129.htm)> Acesso em 16 de out. de 2021

LUPTON, D. Digital Sociology. [S.l.]: **Routledge**, 2015.

MINISTÉRIO DA ECONOMIA, GOVERNO DIGITAL, BRASIL. Disponível em:<<https://www.gov.br/governodigital/pt-br>> Acesso em 19 de out. de 2021

MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES, BRASIL. Disponível em:< <https://www.gov.br/mcom/pt-br>.> Acesso em 19 de out. de 2021

NASCIMENTO, LEONARDO FERNANDES. A Sociologia Digital: um desafio para o século XXI. *Sociologias*, Porto Alegre, ano 18, no 41, jan/abr 2016, p. 216-241. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/soc/a/y9gtcQSrjjXVyRfryrKpXBk/?lang=pt&format=pdf>>. Acesso em 17 de out. de 2021



OCDE (Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico). 2020. “Índice de Governo Digital: Resultados de 2019.” OECD Public Governance Policy Paper 03, OECD Publishing, Paris.

OVANESSOF, A. PLASTINO, E.: **Como a inteligência artificial pode acelerar o crescimento da américa do sul.** Disponível em: <<https://www.accenture.com/br-pt/insight-artificial-intelligence-south-america>>. Acesso em 21 de out. de 2021

RIBEIRO, João. **O que é positivismo.** Disponível em: <[https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=ywtDDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT4&dq=POSITIVISMO+DE+COMTE+NAS+CIE+NCIAS+POLITICA&ots=dKFvi1Cm6v&sig=u5E5JzpPQ-V4Rc2V\\_SV0eXPcVy8#v=onepage&q=POSITIVISMO%20DE%20COMTE%20NAS%20CIENCIAS%20POLITICA&f=false](https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=ywtDDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT4&dq=POSITIVISMO+DE+COMTE+NAS+CIE+NCIAS+POLITICA&ots=dKFvi1Cm6v&sig=u5E5JzpPQ-V4Rc2V_SV0eXPcVy8#v=onepage&q=POSITIVISMO%20DE%20COMTE%20NAS%20CIENCIAS%20POLITICA&f=false)>. Acesso em 17 de out. de 2021

SEOK-Jin Eom, JOOHO Lee. Transformação do governo digital em tempos turbulentos: respostas, desafios e direção futura. Government Information Quarterly. 2021. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2022.101690>

SOUZA, Daniele Cristina. **O positivismo de Auguste comte e a educação científica no cenário brasileiro.** Disponível em: <<https://periodicoscientificos.ufmt.br/ojs/index.php/reamec/article/view/9493>> . Acesso em 14 de out. de 2021

TOSSULINO, G.: **Inteligência Artificial na gestão pública otimiza receita sem aumentar impostos.** Disponível em: <<https://canaltech.com.br/inteligencia-artificial/inteligencia-artificial-na-gestao-publica-otimiza-receita-sem-aumentar-impostos-135537/>>. Acesso em 19 de out. de 2021