

ano 25 – n. 100 | abril/junho – 2025  
Belo Horizonte | p. 1-328 | ISSN 1516-3210 | DOI: 10.21056/aec.v25i100  
A&C – R. de Dir. Administrativo & Constitucional  
[www.revistaaec.com](http://www.revistaaec.com)

# A&C

**Revista de Direito  
ADMINISTRATIVO  
& CONSTITUCIONAL**

**A&C – ADMINISTRATIVE &  
CONSTITUTIONAL LAW REVIEW**

**FORUM**  
CONHECIMENTO

Todos os direitos reservados. É proibida a reprodução total ou parcial, de qualquer forma ou por qualquer meio eletrônico ou mecânico, inclusive através de processos xerográficos, de fotocópias ou de gravação, sem permissão por escrito do possuidor dos direitos de cópias (Lei nº 9.610, de 19.02.1998).

Rua Paulo Ribeiro Bastos, 211 – Jardim Atlântico – CEP 31710-430 – Belo Horizonte/MG – Brasil – Tel.: (31) 99412.0131  
www.editoraforum.com.br / E-mail: editoraforum@editoraforum.com.br

Impressa no Brasil / Printed in Brazil / Distribuída em todo o Território Nacional

Os conceitos e opiniões expressas nos trabalhos assinados são de responsabilidade exclusiva de seus autores.

A246 A&C : Revista de Direito Administrativo & Constitucional. – ano 3, n. 11, (jan./mar. 2003) - - Belo Horizonte: Fórum, 2003-

Trimestral  
ISSN impresso 1516-3210  
ISSN digital 1984-4182

Ano 1, n. 1, 1999 até ano 2, n. 10, 2002 publicada pela Editora Juruá em Curitiba

1. Direito administrativo. 2. Direito constitucional.  
I. Fórum.

CDD: 342  
CDU: 342.9

Coordenação editorial: Leonardo Eustáquio Siqueira Araújo  
Thaynara Faleiro Malta

Capa: Igor Jamur  
Projeto gráfico: Walter Santos  
Revisão: Patrícia Falcão  
Diagramação: Derval Braga

#### Periódico classificado no Estrato A1 do Sistema Qualis da CAPES - Área: Direito.

#### Qualis – CAPES (Área de Direito)

Na avaliação realizada em 2022, a revista foi classificada no estrato A1 no Qualis da CAPES (Área de Direito).

#### Entidade promotora

A *A&C – Revista de Direito Administrativo & Constitucional*, é um periódico científico promovido pelo Instituto de Direito Romeu Felipe Bacellar com o apoio do Instituto Paranaense de Direito Administrativo (IPDA).

#### Foco, Escopo e Público-Alvo

Foi fundada em 1999, teve seus primeiros 10 números editorados pela Juruá Editora, e desde o número 11 até os dias atuais é editorada e publicada pela Editora Fórum, tanto em versão impressa quanto em versão digital, sediada na BID – Biblioteca Digital Fórum. Tem como principal objetivo a divulgação de pesquisas sobre temas atuais na área do Direito Administrativo e Constitucional, voltada ao público de pesquisadores da área jurídica, de graduação e pós-graduação, e aos profissionais do Direito.

#### Linha Editorial

A linha editorial da *A&C – Revista de Direito Administrativo & Constitucional*, estabelecida pelo seu Conselho Editorial composto por renomados juristas brasileiros e estrangeiros, está voltada às pesquisas desenvolvidas na área de Direito Constitucional e de Direito Administrativo, com foco na questão da efetividade dos seus institutos não só no Brasil como no Direito comparado, enfatizando o campo de interseção entre Administração Pública e Constituição e a análise crítica das inovações em matéria de Direito Público, notadamente na América Latina e países europeus de cultura latina.

#### Cobertura Temática

A cobertura temática da revista, de acordo com a classificação do CNPq, abrange as seguintes áreas:

- Grande área: Ciências Sociais Aplicadas (6.00.00.00-7) / Área: Direito (6.01.00.00-1) / Subárea: Teoria do Direito (6.01.01.00-8) / Especialidade: Teoria do Estado (6.01.01.03-2).
- Grande área: Ciências Sociais Aplicadas (6.00.00.00-7) / Área: Direito (6.01.00.00-1) / Subárea: Direito Público (6.01.02.00-4) / Especialidade: Direito Constitucional (6.01.02.05-5).
- Grande área: Ciências Sociais Aplicadas (6.00.00.00-7) / Área: Direito (6.01.00.00-1) / Subárea: Direito Público (6.01.02.00-4) / Especialidade: Direito Administrativo (6.01.02.06-3).

#### Indexação em Bases de Dados e Fontes de Informação

Esta publicação está indexada em:

- Web of Science (ESCI)
- Ulrich's Periodicals Directory
- Latindex
- Directory of Research Journals Indexing
- Universal Impact Factor
- CrossRef
- Google Scholar
- RVBI (Rede Virtual de Bibliotecas – Congresso Nacional)
- Library of Congress (Biblioteca do Congresso dos EUA)
- MIAR - Information Matrix for the Analysis of Journals
- WorldCat
- BASE - Bielefeld Academic Search Engine
- REDIB - Red Iberoamericana de Innovación y Conocimiento Científico
- ERIHPLUS - European Reference Index for the Humanities and the Social Sciences
- EZB - Electronic Journals Library
- CiteFactor
- Diadorim

#### Processo de Avaliação pelos Pares (Double Blind Peer Review)

A publicação dos artigos submete-se ao procedimento *double blind peer review*. Após uma primeira avaliação realizada pelos Editores Acadêmicos responsáveis quanto à adequação do artigo à linha editorial e às normas de publicação da revista, os trabalhos são remetidos sem identificação de autoria a dois pareceristas *ad hoc* portadores de título de Doutor, todos eles exógenos à Instituição e ao Estado do Paraná. Os pareceristas são sempre Professores Doutores afiliados a renomadas instituições de ensino superior nacionais e estrangeiras.

# **A Administração Pública no contexto da sociedade da informação: marcos do desenvolvimento do governo eletrônico**

*Public Administration in the context of the information society: milestones in the development of electronic government*

**Helannha Francisca Nunes dos Santos\***

Universidade Federal do Piauí (Teresina, PI, Brasil)  
helannhaf@hotmail.com  
<http://orcid.org/0000-0003-4237-9808>

**Robertônio Santos Pessoa\*\***

Universidade Federal do Piauí (Teresina, PI, Brasil)  
robertoniopessoa@uol.com.br  
<https://orcid.org/0000-0003-4871-0127>

**Recebido/Received:** 12.01.2025 / 12 January 2025

**Aprovado/Approved:** 17.06.2025 / 17 June 2025

---

Como citar este artigo/*How to cite this article*: SANTOS, Helannha Francisca Nunes dos; PESSOA, Robertônio Santos. A Administração Pública no contexto da sociedade da informação: marcos do desenvolvimento do governo eletrônico. *A&C – Revista de Direito Administrativo & Constitucional*, Belo Horizonte, ano 25, n. 100, p. 289-317, abr./jun. 2025. DOI: 10.21056/aec.v25i100.2058

\* Mestre em Direito pela Universidade Federal do Piauí (Teresina, PI, Brasil). Especialista em Direito do Trabalho e Processo do Trabalho Moderno pelo Centro Universitário UNINOVAFAPI. Bacharel em Direito pela Universidade Estadual do Piauí.

\*\* Professor Titular do Curso de Direito e do Programa de Mestrado em Direito da Universidade Federal do Piauí (Teresina, PI, Brasil). Pós-Doutor em Teoria do Estado pela Faculdade de Direito da USP. Pós-Doutor em Ciências Jurídico-Políticas pela Faculdade de Direito da Universidade de Lisboa. Doutor em Direito Administrativo pela Universidade Federal de Pernambuco. Mestre em Direito do Trabalho pela Universidade de São Paulo. Membro da Academia Piauiense de Letras Jurídicas. Procurador da Fazenda Nacional.

**Resumo:** Tendo presente o contexto atual, em que as Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) permeiam as mais diversas esferas da vida cotidiana, transformando-as, este artigo se propõe a analisar a sua progressiva inserção na Administração Pública, nos cenários mundial e nacional, o que acabou por culminar no fenômeno do governo eletrônico, em percurso para uma etapa evolutiva denominada de governo digital. Cuida-se, no entanto, de um processo assíncrono, a depender de variáveis locais, a exemplo dos recursos financeiros para implantar as ferramentas tecnológicas necessárias e, mormente, da vontade política em colocá-las à disposição dos cidadãos, permitindo um maior e melhor acesso aos serviços públicos e, além disso, mais informação e participação cidadã, aspecto que também perfaz o governo eletrônico. Considera-se que o resgate dos marcos do governo eletrônico, no contexto da sociedade da informação, suscitará uma maior compreensão desse fenômeno interdisciplinar e, em decorrência, culminará em maiores debates sobre as suas potencialidades para aprimorar o elo entre a Administração Pública e os cidadãos, bem como descortinar os obstáculos que lhe são inerentes em cada realidade. O estudo encontra-se embasado em pesquisa bibliográfica e em vasta pesquisa documental para alcançar o objetivo proposto.

**Palavras-chave:** Administração Pública. Sociedade da informação. Tecnologias da Informação e Comunicação. Governo eletrônico. Governo digital.

**Abstract:** Bearing in mind the current context, in which Information and Communication Technologies (ICTs) permeate the most diverse spheres of daily life, transforming them, this article proposes to analyze their progressive insertion in the Public Administration, on the global and national scenes, which ended up culminating in the phenomenon of e-government, on the way to an evolutionary stage called digital government. However, it is an asynchronous process, depending on local variables, such as the financial resources to implement the necessary technological tools and, especially, the political will to make them available to citizens, allowing greater and better access to public services and, in addition, more information and citizen participation, an aspect that also makes up e-government. It is considered that the recovery of e-government milestones, in the context of the information society, will raise a greater understanding of this interdisciplinary phenomenon and, as a result, will culminate in greater debates about its potential to improve the link between the Public Administration and citizens, as well as to unveil the obstacles that are inherent to it in each reality. The study is based on bibliographical research and extensive documentary research to achieve the proposed objective.

**Keywords:** Public Administration. Information society. Information and Communication Technologies. e-Government. Digital government.

**Sumário:** Introdução – **1** As Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) – **2** A Administração Pública no contexto da sociedade da informação – **3** O governo eletrônico – **4** O desenvolvimento do governo eletrônico no cenário mundial – **5** Os marcos do desenvolvimento do governo eletrônico no Brasil – **6** O governo eletrônico do Brasil em números – Considerações finais – Referências

---

## Introdução

O final do século XX experimentou uma revolução tecnológica que viria a mudar significativamente, em um curto lapso temporal, o modo de vida da maior parte das sociedades, transformando-as profundamente.

Com efeito, as chamadas Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) acabaram por moldar um novo modelo de sociedade, denominada de sociedade da informação, tal o impacto que provocaram nas mais diversas áreas que permeiam a vida em sociedade.

A Administração Pública, com seus processos inerentes, ou seja, nos aspectos subjetivo e objetivo, foi uma das áreas sobremaneira afetadas por essa experiência tecnológica do último século, de modo que, atualmente, é inviável renunciar às ferramentas tecnológicas para a consecução dos serviços públicos e para uma interação com os cidadãos.

Nesse contexto, o governo eletrônico, e, mais recentemente, o governo digital, é o palco da intersecção entre Administração Públicas e as Novas TICs. Daí a relevância e atualidade do tema objeto desta abordagem, que tem como ponto central o governo eletrônico nascido no âmago da sociedade da informação e o seu desenvolvimento no cenário mundial e nacional, com destaque para os marcos normativos federais que acompanharam essa evolução.

O ponto de partida desta análise, portanto, é a caracterização da sociedade da informação e de como essa nova realidade tem impactado a sociedade como um todo e, de forma especial, a Administração Pública, nos planos interno e externo.

Na sequência, adentra-se no estudo do governo eletrônico, que é considerado a última etapa da inserção das TICs na Administração Pública. Abordam-se as dimensões do governo eletrônico e o seu desenvolvimento no cenário mundial a partir dos dados coletados em pesquisas da ONU.

Outrossim, expõem-se os marcos do desenvolvimento do governo eletrônico no Brasil e os números mais recentes em termos de usuários e serviços disponibilizados à sociedade.

Com isso, espera-se trazer uma compreensão contextualizada da origem do governo eletrônico e do seu impacto na Administração Pública e despertar o interesse por essa temática, a qual apresenta várias dimensões a serem exploradas pela pesquisa acadêmica.

## 1 As Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs)

A sociedade da informação nasceu no âmago da chamada Revolução Tecnológica. Manuel Castells,<sup>1</sup> célebre teórico da sociedade em rede, afirma que o final do século XX representou um “raro intervalo da história”, de transformação induzida pelo paradigma tecnológico desenvolvido a partir das tecnologias da informação. O referido autor defende que esse período vivenciou de fato uma revolução, impulsionada por tais tecnologias.

<sup>1</sup> CASTELLS, Manuel. *A sociedade em rede*. 8. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2002.

O vocábulo “sociedade da informação”, sucedâneo de “sociedade pós-industrial”, foi usado pela primeira vez no Conselho Europeu, em 1993, pelo presidente da Comissão Europeia, Jacques Delors.<sup>2</sup> Diversas outras denominações são utilizadas para distinguir esse período, como Revolução Digital, Era Digital, Era da Informação e Era da Tecnologia da Informação.

A definição mais básica para sociedade da informação é aquela que a caracteriza simplesmente pelo desenvolvimento exponencial das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs). Por sua vez, as TICs são as “ferramentas tecnológicas, soluções e estruturas que servem para o recolhimento, armazenamento, conservação, tratamento, difusão e transmissão de informações, sejam elas textuais, visuais ou sonoras”.<sup>3</sup>

Dentre as tecnologias da informação, Castells<sup>4</sup> inclui “o conjunto convergente de tecnologias em microeletrônica, computação (*software* e *hardware*), telecomunicações/rádiodifusão, e optoeletrônica”. São exemplos de TICs o rádio, a televisão, o telefone, os computadores, dentre outros. A expansão da internet para além do ambiente militar e acadêmico, como será visto, foi fator determinante para o desenvolvimento e aperfeiçoamento das TICs, que alguns autores preferem designar de Novas Tecnologias da Informação e Comunicação (NTICs).

Para um esboço histórico, pode-se fincar nos anos 1970 o marco temporal dessa transformação para a sociedade da informação, embora suas raízes sejam bem mais longevas. Foi apenas nessa década, considerada como um divisor tecnológico, que houve a propagação ampla das tecnologias da informação, a partir da difusão da microeletrônica em todas as máquinas, com a invenção do microprocessador (computador em um único chip) pelo engenheiro da Intel Ted Hoff.<sup>5</sup> Isso permitiu a implantação da capacidade de processar informações em todas as máquinas.

A esse invento seguiram outros no mundo da microeletrônica. O desenvolvimento de microcomputadores pela Apple Computers e pela IBM, acompanhado da criação pela Microsoft de um novo *software* adaptado aos microcomputadores foi essencial para a difusão destes, conforme registra Castells.<sup>6</sup> Paralelamente, também estava sendo desenvolvida a internet, que inauguraria um mundo

<sup>2</sup> MONTEIRO, Maurício Gentil. *Democracia participativa e as novas tecnologias de informação e comunicação: desafios e perspectivas 2019*. Curitiba: Appris, 2020.

<sup>3</sup> BREGA, José Fernando Ferreira. *Governo eletrônico e direito administrativo*. Brasília/DF: Gazeta Jurídica, 2015. p. 9.

<sup>4</sup> CASTELLS, Manuel. *A sociedade em rede*. 8. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2002. p. 67.

<sup>5</sup> CASTELLS, Manuel. *A sociedade em rede*. 8. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2002.

<sup>6</sup> CASTELLS, Manuel. *A sociedade em rede*. 8. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2002.

caracterizado por sistemas dinâmicos e interconectados no qual predomina a figura da rede.<sup>7</sup>

Criada pela Agência de Projetos de Pesquisa Avançadas do Departamento de Defesa dos Estados Unidos, em setembro de 1969, a internet viria a cancelar a revolução na comunicação da informação. Mas apenas em 1990 houve o salto tecnológico que propiciou a difusão da internet para a sociedade em geral. Trata-se da criação do *world wide web (www)* pelo *Centre Européen pour Recherche Nucleaire*, em Genebra, possibilitando o acesso dos usuários a um sistema fácil de pesquisa na rede, com as informações apresentadas em um modelo de páginas eletrônicas contendo elementos em diversos formatos, a exemplo de textos, vídeos e áudios.<sup>8</sup>

As TICs, em constante desenvolvimento, evoluíram ainda mais nas duas primeiras décadas do século XXI, com a expansão dos dispositivos móveis de comunicação, a exemplo dos *smartphones*, impulsionada pela gama de funcionalidades que lhes foram sendo agregadas a cada novo lançamento, como câmera fotográfica, correio eletrônico, vídeos, GPS, navegação em *sites*, redes sociais, dentre outros.

Entre os anos de 2020 e 2021, ante a contingência decorrente da COVID-19, houve uma aceleração da transformação digital nos mais diversos segmentos, especialmente trabalho, educação, saúde, comércio e serviços públicos, consagrando-se as formas correspondentes de teletrabalho, ensino remoto, telessaúde, comércio eletrônico e serviços públicos *online*, como uma alternativa para contornar as restrições impostas às atividades presenciais, mas cuja tendência é a consolidação como padrão.

Independentemente da pandemia da COVID-19, que apenas acelerou o processo, o que se observa quanto às TICs é que há uma “penetrabilidade em todas as esferas da vida humana”,<sup>9</sup> permeando desde as mais elementares atividades até as mais significativas. Dentre os campos substancialmente afetados por essas mudanças, destaca-se a Administração Pública, que se posiciona não apenas como receptora dessas tecnologias, mas impulsionadora do seu desenvolvimento.

<sup>7</sup> BREGA, José Fernando Ferreira. *Governo eletrônico e direito administrativo*. Brasília/DF: Gazeta Jurídica, 2015.

<sup>8</sup> BREGA, José Fernando Ferreira. *Governo eletrônico e direito administrativo*. Brasília/DF: Gazeta Jurídica, 2015.

<sup>9</sup> CASTELLS, Manuel. *A sociedade em rede*. 8. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2002. p. 43.

## 2 A Administração Pública no contexto da sociedade da informação

A Administração Pública é um cenário em que a informação desempenha papel central. Na verdade, segundo Brega,<sup>10</sup> ela é um grande centro, senão o maior, de geração e gestão de informação. Ou seja, uma *imensa máquina informacional*, nas palavras do autor. Isso porque, para o desempenho de suas atividades, necessita coletar, tratar, armazenar e distribuir uma grande quantidade de informação.

As mudanças na Administração Pública impulsionadas pelas TICs são bem mais profundas do que um simples processo de “digitalização” pela substituição do papel por arquivos digitais. Com efeito, “a utilização dos meios informáticos e telemáticos envolve uma espécie de mudança de paradigma, consistente na passagem de uma Administração fortemente verticalizada, ou setorial, para uma Administração de funcionamento mais horizontal, ou transversal”.<sup>11</sup>

Na bastante difundida cronologia evolutiva de Reinhard e Dias<sup>12</sup> acerca da incorporação das TICs no setor público no Brasil, esse processo é dividido em quatro períodos, quais sejam, os Primórdios (dos anos 1950 até meados dos anos 1960); a Centralização (de meados dos anos 1960 até o final dos anos 1970); a Terceirização (anos 1980); e o Governo eletrônico (dos anos 1990 até hoje), caracterizadas pelas circunstâncias que seguem.

A fase do governo eletrônico, iniciada a partir dos anos 1990, segundo os referidos autores, é produto das profundas mudanças tecnológicas da época, embasadas na disseminação dos computadores pessoais, na popularização da internet e na privatização das telecomunicações, responsável por reduzir os preços e, assim, facilitar o acesso aos serviços *online*.

Em consonância com a cronologia acima, a informatização da Administração Pública, mediante o uso de computadores, iniciou-se na década de 1950. Na década seguinte, os computadores começaram a ser bastante utilizados “em setores caracterizados por um elevado nível de padronização, tais como gestão da contabilidade, gestão de pessoal e manutenção de arquivos, registros e estatísticas”,<sup>13</sup> ou seja, nas tarefas repetitivas, para substituir o trabalho humano.

<sup>10</sup> BREGA, José Fernando Ferreira. *Governo eletrônico e direito administrativo*. Brasília/DF: Gazeta Jurídica, 2015. p. 17.

<sup>11</sup> BREGA, José Fernando Ferreira. *Governo eletrônico e direito administrativo*. Brasília/DF: Gazeta Jurídica, 2015. p. 28.

<sup>12</sup> REINHARD, Nicolau; DIAS, Isabel de Meiroz. Categorization of e-gov initiatives: a comparison of three perspectives. In: CONGRESO INTERNACIONAL DEL CLAD SOBRE LA REFORMA DEL ESTADO Y DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, 10, 2005, Santiago. *Anales*. Chile, 2005.

<sup>13</sup> BREGA, José Fernando Ferreira. *Governo eletrônico e direito administrativo*. Brasília/DF: Gazeta Jurídica, 2015. p. 34.

Porém, nessas primeiras décadas, o uso das TICs ainda se encontrava limitado, pois os recursos não eram utilizados para a comunicação. O documento em papel continuava a ser usado para realizar a integração entre os órgãos da Administração Pública e entre estes e os cidadãos. Havia uma necessária duplicação dos documentos. O ato era praticado em papel para depois ser digitalizado ou era elaborado diretamente no computador para depois ser impresso e assinado fisicamente, a fim de ter validade.<sup>14</sup>

Sob o ângulo da adaptação da Administração Pública à inserção paulatina das TICs nas suas atividades, que foi um movimento paralelo ao desenvolvimento dos computadores e da internet, tem-se que em um primeiro momento foram impactados os processos internos, com a implantação de sistemas informáticos ainda fechados. Em um segundo momento, com o incremento da comunicação, quando os sistemas passaram de estáticos a dinâmicos, a conexão permitiu o acesso imediato a informações localizadas em arquivos situados em outros locais, estabelecendo uma interatividade entre os órgãos e entes administrativos. Além dessa repercussão nas atividades internas, houve uma projeção externa dessas mudanças, afetando a forma de relacionamento entre governo e a sociedade em sentido amplo.

Essa esfera externa do uso das TICs na Administração Pública também apresenta uma linha de evolução, que ainda se encontra em desenvolvimento. Para fins de estudo, o primeiro momento de aplicação das TICs pela Administração Pública no relacionamento com o público externo refere-se à transmissão unilateral de informações aos cidadãos com o objetivo de direcioná-los para um posterior atendimento pelos meios tradicionais.<sup>15</sup>

Os primeiros portais governamentais eram simples e disponibilizavam acesso a documentos, como normas e editais, ofereciam informações sobre serviços públicos ou remetiam para outro tipo de contato, como o telefônico ou presencial, a fim de o interessado conseguir a informação ou o serviço desejado.<sup>16</sup>

A segunda fase é aquela em que a utilização das TICs possibilitou um contato dos cidadãos com a Administração Pública por meio da prestação de serviços remotos, sem a necessidade de posterior comparecimento do interessado à sede do

<sup>14</sup> BREGA, José Fernando Ferreira. *Governo eletrônico e direito administrativo*. Brasília/DF: Gazeta Jurídica, 2015.

<sup>15</sup> BREGA, José Fernando Ferreira. *Governo eletrônico e direito administrativo*. Brasília/DF: Gazeta Jurídica, 2015.

<sup>16</sup> MESQUITA, Kamila. A evolução do governo eletrônico no Brasil e a contribuição das TIC na redefinição das relações entre governo e sociedade. *COMUNICOLOGIA*, [S.], v. 12, n. 2, jul./dez. 2019.

órgão correspondente. De acordo com Brega,<sup>17</sup> esse é o estágio atual da aplicação das TICs na Administração Pública.

Vale alertar, no entanto, que essas fases não foram e não são vivenciadas de modo uniforme no mundo e no Brasil. Constituem apenas um parâmetro do que ordinariamente ocorreu ao longo das últimas décadas. De todo modo, a realidade atual é a do governo eletrônico, em transmutação para um novo estágio evolutivo chamado de governo digital.

### 3 O governo eletrônico

É no contexto da utilização das TICs pela Administração Pública que se insere o tema do governo eletrônico. Não se trata, com efeito, de uma recriação do governo, mas do seu aperfeiçoamento em função do uso das TICs, operando-se uma significativa transformação nos processos internos da Administração Pública e na sua interação com a sociedade.

Várias são as expressões empregadas para se referir a esse fenômeno. Citam-se, por exemplo, em língua estrangeira, *e-government* e *e-governance*. No idioma português, registram-se os termos governo eletrônico, e-governo, e-gov e e-administração.

O termo governo eletrônico, vindo do inglês *Electronic Government* (*e-government*), ou e-governo, em português, reduzido para e-gov, passou a ser utilizado a partir da segunda metade da década de 1990 com a expansão do comércio eletrônico (*e-commerce*).<sup>18</sup>

Essa é a expressão mais difundida no Brasil. Inclusive, a Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) adota expressamente esse vocábulo (art. 24, III, e art. 25, I e IV). E, mais recentemente, passou a ser propagado o termo governo digital, como uma etapa evolutiva em relação ao governo eletrônico.

Existem diversas definições de governo eletrônico, com enfoques em aspectos específicos, ora nos meios utilizados para sua implementação, mediante a absorção das TICs, ora nos fins que são possíveis de atingir.

As principais referências para as definições de governo eletrônico encontram-se em trabalhos produzidos por organismos internacionais que vêm impulsionando

<sup>17</sup> BREGA, José Fernando Ferreira. *Governo eletrônico e direito administrativo*. Brasília/DF: Gazeta Jurídica, 2015.

<sup>18</sup> MESQUITA, Kamila. A evolução do governo eletrônico no Brasil e a contribuição das TIC na redefinição das relações entre governo e sociedade. *COMUNICOLOGIA*, [S.l.], v. 12, n. 2, jul./dez. 2019.

e acompanhando o desenvolvimento de plataformas governamentais *online* para acesso dos cidadãos em todo o mundo.

É o caso da Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE), para a qual o governo eletrônico é “o uso de tecnologias de informação e comunicação (TICs), e particularmente a Internet, para alcançar um melhor governo”.<sup>19</sup> Consta-se que essa definição enfatiza a finalidade do governo eletrônico.

No mesmo sentido, o documento *E-government toolkit for developing countries*, preparado pelo Departamento de Tecnologia da Informação do Ministério da Comunicação e TI do Governo da Índia a pedido da UNESCO, define governo eletrônico como “o uso das Tecnologias de Informação e Comunicação para promover um governo mais eficiente e eficaz, e torná-lo mais acessível e responsável para os cidadãos”.<sup>20</sup>

Já para a ONU, o governo eletrônico é definido simplesmente como o uso e aplicação das TICs pelos governos para fornecer informações e prestar serviços públicos básicos para a população e apresenta quatro objetivos mais relevantes, que são “a) Gestão governamental eficiente da informação ao cidadão; b) Melhor prestação de serviços aos cidadãos; c) Melhor acesso e divulgação da informação; e d) Empoderamento das pessoas através da tomada de decisão participativa”.<sup>21</sup>

Por outro lado, de acordo com o *E-Government Act of 2002* dos Estados Unidos da América, governo eletrônico significa “o uso pelo Governo de aplicativos de Internet baseados na web e outras tecnologias, combinados com processos que implementam essas tecnologias” cujos objetivos são “melhorar o acesso e a entrega de informações e serviços do governo ao público, outras agências e outras Entidades governamentais” e “trazer melhorias nas operações do Governo que podem incluir eficácia, eficiência, qualidade de serviço ou transformação”.<sup>22</sup> Essa é uma definição que mescla a finalidade do governo eletrônico e os instrumentos pelos quais se realiza.

<sup>19</sup> OCDE. *Implementing e-government in OECD countries: experiences and challenges*. [S.l.:s.n.], [2006?]. (Tradução nossa).

<sup>20</sup> UNESCO. *E-government toolkit for developing countries*. New Delhi, India: National Informatics Centre (NIC), Department of Information Technology, Ministry of Communication & IT, Government of India, 2005. (Tradução nossa).

<sup>21</sup> UNITED NATIONS. *UN Global e-government readiness report 2004: towards access for opportunity*. New York, Estados Unidos: United Nations Department of Economic and Social Affairs, 2004. p. 15. (Tradução nossa).

<sup>22</sup> UNITED STATES. *107th Congress. Public law n. 107-347. E-government act of 2002*. Dec. 17th, 2002. n.p. (Tradução nossa).

Tais definições remetem aos sujeitos que participam do governo eletrônico, que são os entes da Administração Pública, os servidores públicos, os cidadãos e as empresas privadas. Na literatura sobre governo eletrônico, para enquadramento desses personagens, costuma-se atribuir ao governo eletrônico uma dimensão interna, chamada de *Government to Government (G2G)* ou *back office*, e uma dimensão externa, denominada *front office*.

A dimensão interna, como o nome sugere, compreende a aplicação das TICs no trabalho interno da Administração Pública e no relacionamento entre as diversas entidades e órgãos que lhe integram. Nessa dimensão, está incluído também o relacionamento entre a Administração e seus servidores, denominado de *Government to Employess (G2E)*.

De acordo com Brega,<sup>23</sup> “o *back office* compreende as atividades de gestão da organização e dos processos administrativos, sendo, na prática, tudo aquilo que o público não vê, mas permite a realização dos serviços a eles destinados”.

Já o *front office*, que é a dimensão externa do uso das TICs na Administração Pública, corresponde à aplicação das TICs “para oferecer serviços públicos aos administrados, sobretudo de modo automatizado e a distância, transformando atividades realizadas pela Administração na parte de atendimento ao usuário”.<sup>24</sup> Agrega tanto as relações com as empresas do setor privado, o que é chamado de *Government to Business (G2B)*, quanto aquelas com os cidadãos destinatários dos serviços prestados por meios eletrônicos, denominado de *Government to Citizen (G2C)*.

## 4 O desenvolvimento do governo eletrônico no cenário mundial

Como visto, o desenvolvimento das TICs e sua progressiva inserção na Administração Pública culminou no que se denomina de governo eletrônico.

O movimento *Reinvention of Government*, iniciado em 1993 pelo governo dos Estados Unidos, foi uma das ações a impulsionar o governo eletrônico. Esse movimento tinha como objetivo a oferta de melhores serviços, com menos custos, mediante o uso massivo das ferramentas de tecnologia da informação.<sup>25</sup>

<sup>23</sup> BREGA, José Fernando Ferreira. *Governo eletrônico e direito administrativo*. Brasília/DF: Gazeta Jurídica, 2015. p. 47.

<sup>24</sup> BREGA, José Fernando Ferreira. *Governo eletrônico e direito administrativo*. Brasília/DF: Gazeta Jurídica, 2015. p. 48.

<sup>25</sup> MESQUITA, Kamila. A evolução do governo eletrônico no Brasil e a contribuição das TIC na redefinição das relações entre governo e sociedade. *COMUNICOLOGIA*, [S.l.], v. 12, n. 2, jul./dez. 2019.

Na sequência, em 1994, a Comissão Europeia publicou o documento *Europe and the Global Information Society – Recommendations to the European Council*, conhecido como *Bangemann Report*, ou Relatório Bangemann, em português. Tal documento tratou dos impactos da tecnologia da informação em diversos setores, como o setor público, reconhecendo sua potencialidade para profundas transformações na sociedade da informação. Quanto ao setor público, afirmava que um dos efeitos das tecnologias da informação consiste em que “os governos e as administrações públicas serão mais eficientes, transparentes e próximos do cidadão a custo mais baixo”.<sup>26</sup>

Alguns anos depois, foi lançado o plano *eEurope*. Esse plano tinha por objetivo incentivar os Estados a implantar programas para o desenvolvimento de soluções a partir das TICs. Em 2005, houve uma revisão do plano para detalhar melhor os objetivos no intuito de estimular investimentos em novas tecnologias, modernizar o serviço público e assegurar a todos os cidadãos mais participação na sociedade da informação.<sup>27</sup>

Em 2001, o Terceiro Fórum Global *Reinventing of Government* elegeu o tema “Fomentando o Desenvolvimento através do Governo Eletrônico”. Na ocasião, foram destacados os seguintes pontos-chave quanto a essa temática:

O governo eletrônico pode melhorar consistentemente a qualidade de vida dos cidadãos e pode gerar uma forte redução de custos e tempo.

O governo eletrônico acabará por transformar os processos e estruturas de governo para criar uma Administração Pública menos hierárquica, capacitando os servidores públicos para servir melhor os cidadãos e responder melhor às suas necessidades.

O governo eletrônico deve ser seriamente considerado também nos países em desenvolvimento não só pelo seu potencial para uma maior capacitação institucional, para uma melhor prestação de serviços aos cidadãos e empresas (aumentando assim o desenvolvimento social e econômico local), para a redução da corrupção, aumentando a transparência e o controle social, mas também para mostrar o caminho para a sociedade civil e o empresariado.<sup>28</sup>

<sup>26</sup> EUROPEAN COMMISSION. *Europe and the Global Information Society – Recommendations to the European Council*. Bruxelas: [s.n.], 1994. p. 5. (Tradução nossa).

<sup>27</sup> MESQUITA, Kamila. A evolução do governo eletrônico no Brasil e a contribuição das TIC na redefinição das relações entre governo e sociedade. *COMUNICOLOGIA*, [S.], v. 12, n. 2, jul./dez. 2019.

<sup>28</sup> UNITED NATIONS. *Benchmarking E-Government: A Global Perspective*. New York, Estados Unidos: United Nations Division for Public Economics and Public Administration, 2002. p. 5-6. (Tradução nossa).

Em escala global, a Secretaria das Nações Unidas, por meio do Departamento de Assuntos Econômicos e Sociais, realiza desde 2001 a Pesquisa *The United Nations E-Government Survey*, para avaliar o estágio de desenvolvimento do governo eletrônico entre todos os países membros da organização, em uma classificação em forma de *ranking*, a partir do índice chamado *United Nations E-Government Development Index* (EGDI).

O EGDI é calculado a partir da média ponderada das pontuações obtidas em três índices secundários, que são considerados componentes relevantes para o governo eletrônico, quais sejam, os serviços *online* disponibilizados pelo governo (*Online Service Index – OSI*), o *status* do desenvolvimento da infraestrutura das telecomunicações (*Telecommunication Infrastructure Index - TII*) e o capital humano (*Human Capital Index - HCI*).

Os primeiros relatórios baseiam-se em um modelo de governo eletrônico com cinco estágios de desenvolvimento, em escala ascendente quanto ao nível de sofisticação de presença *online*. O Estágio I, denominado de “Presença Emergente”, é centrado na informação, ainda básica e limitada.

Já no Estágio II, chamado de “Presença Aprimorada”, o governo oferece informações atuais e arquivadas, como relatórios, leis, regulamentos, possibilitando a pesquisa e o *download* pelo usuário, em uma interação unidirecional, do governo para o cidadão.

Na “Presença Interativa”, que é o Estágio III, são oferecidos serviços *online*, como formulários para pagamento de impostos, renovação de licenças, dentre outros. Ademais, são disponibilizados canais para os cidadãos contatarem os servidores públicos, a exemplo de *e-mail*. Também nessa fase, os *sites* são atualizados com maior regularidade.

Na “Presença Transacional”, que é o Estágio IV, aprofunda-se a interação bidirecional entre os cidadãos e o governo, encontrando-se à disposição do primeiro uma multiplicidade de serviços *online*, durante 24 horas por dia.

Por último, tem-se a “Presença em Rede”, que constitui o nível mais sofisticado do governo eletrônico, com interações G2G, G2C e C2G. Neste estágio, entram em cena mecanismos como consultas públicas *online*, possibilitando a tomada de decisões mais democráticas.<sup>29</sup>

Foram publicados até o momento doze relatórios, entre 2002 e 2022. A análise de tais documentos permite visualizar a evolução do governo eletrônico

<sup>29</sup> UNITED NATIONS. *UN Global e-government readiness report 2004: towards access for opportunity*. New York, Estados Unidos: United Nations Department of Economic and Social Affairs, 2004.

ao longo desse lapso temporal, em nível mundial. Ressalta-se que cada relatório enfatiza um determinado aspecto do governo eletrônico considerado relevante naquele momento, como se percebe pelos seus subtítulos.

O primeiro relatório, denominado *Benchmarking E-government: A Global Perspective*, aponta que os *sites* governamentais haviam avançado de páginas estáticas para páginas com conteúdo rico e centrado no cidadão, mas continuavam basicamente no estágio de fornecimento de informações, cujo nível apresentava importantes variações de um país para outro. O relatório aponta que 169 dos 190 países então membros da ONU, ou 88,9%, usaram a internet de alguma forma para oferecer informações e serviços, mas com informações geralmente estáticas. Apenas 34,2% do total de países pesquisados oferecia informações dinâmicas. Por outro lado, a realização de transações *online* era possível em apenas 17 países. De toda forma, estimava-se a existência de aproximadamente 50.000 *sites* de governo em 2001. Em 1996, eram menos de 50 páginas oficiais na rede mundial de computadores.<sup>30</sup>

O Índice E-gov apurado na pesquisa daquele ano revelou que os melhores resultados foram obtidos por países com maior nível de desenvolvimento econômico, social e democrático, onde os cidadãos dispunham de mais acesso à informação e os governos de mais recursos para construir a necessária infraestrutura para a incorporação das TICs nas suas atividades. Nesse cenário, os países da América do Norte e da Europa obtiveram os melhores índices e os da África os piores. O índice médio mundial foi de 1,62 pontos. O Brasil encontrava-se no grupo dos países com alto nível de governo eletrônico, tendo alcançado 2,24 pontos, o que o colocou na 18ª posição mundial.

No relatório seguinte, publicado em 2003, denominado de *World Public Sector Report 2003: E-Government at the Crossroads*, consignou-se que os governos progrediram de forma rápida em todo mundo na apreensão das TICs para o desenvolvimento do governo eletrônico. Registra-se que dos 191 países então membros da ONU apenas 18 não estavam *online*. A média global de pontuação foi de 0,402 pontos. Os Estados Unidos continuaram na liderança mundial em governo eletrônico (0,927 pontos) e o Brasil caiu para a 41ª posição no *ranking* geral (0,527 pontos).<sup>31</sup>

<sup>30</sup> UNITED NATIONS. *Benchmarking E-Government: A Global Perspective*. New York, Estados Unidos: United Nations Division for Public Economics and Public Administration, 2002.

<sup>31</sup> UNITED NATIONS. *World Public Sector Report 2003: E-Government at the Crossroads*. New York, Estados Unidos: United Nations Department of Economic and Social Affairs, 2003.

Em 2004, no Relatório *Global E-Government Readiness Report 2004: Towards Access for Opportunity*, o índice global em governo eletrônico avançou para 0,413 pontos. Os países da América do Norte e Europa permaneceram como líderes mundiais, pelas razões antes aduzidas. Não houve mudanças significativas no *ranking*. O Brasil avançou para a 35ª posição (0,567 pontos). O número de países com presença *online* dos seus governos subiu de 173 em 2003 para 178 em 2004. Mas não foi constatada evidência de progressão nos estágios do governo eletrônico. A maioria dos países encontrava-se nos três primeiros estágios explicados anteriormente.<sup>32</sup>

O relatório de 2005, denominado *Global E-Government Readiness Report 2005: From E-Government to E-Inclusion*, apresentou um número de 179 países *online*, de modo que ainda permaneciam doze membros da ONU desprovidos de portais governamentais. Muitos países consolidaram sua presença *online*. O índice global foi incrementado para 0,426 pontos. O Brasil ficou com a 33ª colocação (0,598 pontos).<sup>33</sup>

No próximo relatório, chamado *United Nations e-Government Survey 2008: From e-Government to Connected Governance*, constatou-se que os países continuavam se desenvolvendo em termos de governo eletrônico, mas com um progresso ainda lento, relacionado à falta de investimentos necessários para adentrar numa fase de governança conectada, como em infraestrutura de banda larga. Persistiam discrepâncias substanciais na pontuação entre os continentes, com a Europa em primeiro lugar. O Brasil caiu para a 45ª colocação (0,567 pontos). A média mundial ficou em 0,451 pontos.<sup>34</sup>

O relatório publicado em 2010, por sua vez, abordou o papel do governo eletrônico ante a crise financeira e econômica mundial naqueles dois últimos anos. Com o título *United Nations e-Government Survey 2010: Leveraging e-government at a time of financial and economic crisis*, o relatório centrou-se em como o governo eletrônico poderia contribuir no enfrentamento dos problemas daquele momento, com destaque para a prestação de serviços públicos por meio das TICs, o que serviria, de um lado, para aumentar a eficiência no atendimento e, ademais, para conter gastos públicos. Os países desenvolvidos continuaram ocupando as

<sup>32</sup> UNITED NATIONS. *UN Global e-government readiness report 2004: towards access for opportunity*. New York, Estados Unidos: United Nations Department of Economic and Social Affairs, 2004.

<sup>33</sup> UNITED NATIONS. *UN Global E-government Readiness Report 2005: From E-government to E-inclusion*. New York, Estados Unidos: United Nations Department of Economic and Social Affairs, 2005.

<sup>34</sup> UNITED NATIONS. *UN E-Government Survey 2008: From e-Government to Connected Governance*. New York, Estados Unidos: United Nations Department of Economic and Social Affairs, 2008.

primeiras colocações, o que não é surpreendente, uma vez que o progresso do governo eletrônico está ligado diretamente ao desenvolvimento da estrutura de telecomunicações e do investimento em capital humano. A média mundial ficou em 0,440 pontos e o Brasil caiu para a 61ª posição (0,500 pontos).<sup>35</sup>

Em 2012, com a publicação do relatório *United Nations E-Government Survey 2012: E-government for the People*, foram abordados temas como equidade social e exclusão digital, dando-se ênfase à necessidade de expansão do governo eletrônico para a entrega de serviços a todos. A pesquisa também explorou as relações entre governo eletrônico e desenvolvimento sustentável. O Brasil subiu para a 59ª posição (0,616 pontos).<sup>36</sup>

O relatório publicado em 2014, denominado *United Nations E-Government Survey 2014: E-government for the future we want*, abordou os desafios que as sociedades enfrentavam no momento e o papel do governo eletrônico para o desenvolvimento sustentável, no contexto dos objetivos estipulados na Conferência das Nações Unidas sobre o Desenvolvimento Sustentável ocorrida no Rio de Janeiro, em 2012.

Pela primeira vez, todos os 193 países membros da ONU tinham *sites* nacionais, embora a maior parte permanecesse nos níveis mais baixos do governo eletrônico, que são os estágios emergente e aprimorado. O relatório destacou um grande aumento no uso de canais móveis para acesso ao governo eletrônico e o uso de mídias sociais pelos governos, bem como a importância dos dados abertos governamentais. O Brasil subiu para a 57ª posição, com 0,600 pontos. A média mundial foi de 0,471 pontos.<sup>37</sup>

O Relatório *United Nations E-Government Survey 2016: E-government in support of sustainable development* ressaltou a contribuição das TICs e do governo eletrônico para atingir os objetivos delineados na Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável. Tal documento reconhece a importância das TICs para o progresso humano. Quanto aos dados, permaneceu a tendência de incremento na prestação de serviços públicos *online*, o que refletiu no aumento do número de países classificados no nível “muito alto” e “alto” no Índice de Serviço

<sup>35</sup> UNITED NATIONS. *UN E-Government Survey 2010: Leveraging e-government at a time of financial and economic crisis*. New York, Estados Unidos: United Nations Department of Economic and Social Affairs, 2010.

<sup>36</sup> UNITED NATIONS. *UN E-Government Survey 2012: E-Government for the People*. New York, Estados Unidos: United Nations Department of Economic and Social Affairs, 2012.

<sup>37</sup> UNITED NATIONS. *UN E-Government Survey 2014: E-Government for the Future We Want*. New York, Estados Unidos: United Nations Department of Economic and Social Affairs, 2014.

Online (OSI), que é uma das três dimensões do EGDI. O Brasil subiu para a 51ª posição, com 0,637 pontos.<sup>38</sup>

O Relatório *United Nations E-Government Survey 2018: Gearing e-government to support transformation towards sustainable and resilient societies*, a exemplo do anterior, ratificou a orientação de que o governo eletrônico pode contribuir para construir sociedades sustentáveis e, ademais, resilientes. A média mundial aumentou, mas persistiram as assimetrias verificadas nas pesquisas anteriores. O Brasil subiu para a 44ª posição (0,732 pontos).<sup>39</sup>

O penúltimo relatório de pesquisa publicado, denominado *United Nations E-Government Survey 2020: Digital government in the decade of action for sustainable development*, foi elaborado em um momento no qual a pandemia da COVID-19 encontrava-se estabelecida, de modo que o estudo contempla um adendo sobre a resposta do governo eletrônico a essa crise sanitária de escala global. O surto pandêmico exigiu da sociedade como um todo e, especialmente, dos governos respostas rápidas para minimizar os efeitos do isolamento imposto. Os canais digitais foram salutares nesse momento para manutenção de numerosos serviços públicos. Mas, por outro lado, o acelerado processo de “digitalização da vida” evidenciou problemas antigos, como a exclusão digital, e reforçou discussões mais recentes, como a proteção de dados e a segurança cibernética.

Nesse relatório, observa-se a utilização tanto do termo “governo eletrônico” quanto “governo digital”. O emprego das expressões ainda é indistinto, mas resta consignado no texto que alguns países já utilizam o termo governo digital como uma próxima fase do governo eletrônico. O Brasil caiu para a 54ª posição no *ranking* geral (0,767 pontos), mas adentrou no grupo de países com o nível “muito alto” em governo eletrônico (0,75 a 1,0 pontos).<sup>40</sup>

Por fim, têm-se os dados do último relatório do Departamento de Assuntos Econômicos e Sociais da ONU, publicado em 2022, que foi intitulado *United Nations E-Government Survey 2022: The future of Digital Government*. Os temas centrais continuaram sendo a performance do governo eletrônico para a consecução dos objetivos de desenvolvimento sustentável entabulados na Agenda 2030

<sup>38</sup> UNITED NATIONS. *UN E-Government Survey 2016: E-Government for Sustainable Development*. New York, Estados Unidos: United Nations Department of Economic and Social Affairs, 2016.

<sup>39</sup> UNITED NATIONS. *UN E-Government Survey 2018: Gearing E-Government to support transformation towards sustainable and resilient societies*. New York, Estados Unidos: United Nations Department of Economic and Social Affairs, 2018.

<sup>40</sup> UNITED NATIONS. *UN E-Government Survey 2020: Digital Government in the Decade of Action for Sustainable Development*. New York, Estados Unidos: United Nations Department of Economic and Social Affairs, 2020.

e os desafios impostos pela crise sanitária global da COVID-19, com ênfase na resposta do governo eletrônico para o seu enfrentamento.

A pandemia, como visto, foi um teste de estresse quanto à capacidade dos Estados de responderem de forma ágil para a manutenção do atendimento aos cidadãos no período de isolamento social. E, nesse contexto, ressalta-se que, apesar de ter aumentado a dependência das TICs para a prestação dos serviços públicos, ainda não se operou uma transformação abrangente no setor público, na maior parte do mundo.

Na verdade, a pandemia também exacerbou as divisões digitais. Mais de 3 bilhões de pessoas ainda vivem em países com EGDI abaixo da média mundial (0,610 pontos). A Europa continua sendo a líder no desenvolvimento do governo eletrônico, com o valor médio de EGDI de 0,830 pontos, seguida pela Ásia (0,649 pontos), Américas (0,643 pontos), Oceania (0,508 pontos) e África (0,405 pontos). A pesquisa revelou, ainda, que 60 países têm valores de EGDI muito altos (0,75 a 1,00 ponto), 73 países apresentam valores altos (0,50 a 0,75 pontos), 53 países estão no grupo de EGDI médio (0,25 a 0,50 pontos) e apenas 07 países encontram-se no grupo de EGDI baixo (0,00 a 0,25 pontos). O Brasil atualmente ocupa a 49ª colocação (0,791 pontos).<sup>41</sup>

O relatório registra, outrossim, que mais países têm fortalecido seus marcos legais e institucionais para o desenvolvimento do governo eletrônico. Nesse sentido, a maioria elaborou uma estratégia nacional de governo eletrônico ou digital e adotou legislação sobre segurança cibernética (153 países), proteção de dados pessoais (145 países), política nacional de dados (128 países), dados governamentais abertos (117 países) e participação eletrônica (91 países).<sup>42</sup>

Por fim, extrai-se do último relatório publicado o seguinte alerta a respeito das perspectivas do governo eletrônico, agora nominado “governo digital”:

O governo digital atingiu um ponto crítico. Não é mais uma ferramenta autônoma ou auxiliar, nem representa uma panacéia para as deficiências ou ineficiências do governo; deve ser visto como um aspecto integral e totalmente integrado do funcionamento físico das instituições públicas e da prestação de serviços. O desenvolvimento digital é inexorável, e a inação ou a ação errada pode custar caro (em termos de oportunidades perdidas de desenvolvimento econômico e social)

<sup>41</sup> UNITED NATIONS. *UN E-Government Survey 2022: The Future of Digital Government*. New York, Estados Unidos: United Nations Department of Economic and Social Affairs, 2022.

<sup>42</sup> UNITED NATIONS. *UN E-Government Survey 2022: The Future of Digital Government*. New York, Estados Unidos: United Nations Department of Economic and Social Affairs, 2022.

e aprofundar os riscos (em particular aqueles ligados a questões de segurança cibernética e privacidade).<sup>43</sup>

Os relatórios de pesquisa citados encontram-se consolidados como uma importante fonte documental acerca da avaliação do estágio do desenvolvimento do governo eletrônico no mundo. Para além de simples números, servem como uma ferramenta para identificação do potencial e dos desafios do governo eletrônico em cada época e contexto. Os números em si, aliás, são como um termômetro que mede a tendência global dessa transformação em andamento.

Entretanto, não apenas a ONU tem despertado interesse por essa nova realidade, forjada na sociedade da informação. Outros organismos também estão atentos à “evolução” do governo eletrônico ou governo digital, a depender do termo adotado.

A OCDE, ainda no ano de 2014, publicou o documento chamado *Recommendation of the Council on Digital Government Strategies*, que a própria organização aduz tratar-se do primeiro instrumento jurídico internacional sobre governo digital, no qual apresenta definições para governo eletrônico e governo digital, além de recomendar aos governos que desenvolvam o governo digital, com base em orientações tais quais “assegurar maior transparência”, “incentivar o engajamento e a participação das partes interessadas públicas, privadas e da sociedade civil na formulação de políticas e na concepção e prestação de serviços públicos, por meio [...]”, “adoção de medidas de segurança eficazes e apropriadas, de modo a aumentar a confiança nos serviços governamentais”, “garantir que os quadros jurídicos e regulamentares gerais e específicos do setor permitam aproveitar as oportunidades digitais, [...]”, dentre outros.<sup>44</sup>

O Banco Mundial é uma outra instituição internacional que tem dedicado atenção aos desdobramentos do governo eletrônico, trabalhando com a ideia de GovTech, o qual é conceituado como uma “uma abordagem de todo o governo para a modernização do setor público” apto a promover “um governo simples, eficiente e transparente com o cidadão no centro das reformas”.<sup>45</sup>

A instituição classifica essa abordagem como a fronteira atual da transformação digital dos governos, à frente do governo eletrônico e também do governo

<sup>43</sup> UNITED NATIONS. *UN E-Government Survey 2022: The Future of Digital Government*. New York, Estados Unidos: United Nations Department of Economic and Social Affairs, 2022. n. p. (Tradução nossa).

<sup>44</sup> OCDE. *Recommendation of the Council on Digital Government Strategies*. [S.l.]: Public Governance and Territorial Development Directorate, 2014. p. 6-8. (Tradução nossa).

<sup>45</sup> WORLD BANK GROUP. *GovTech Maturity Index: The State of Public Sector Digital Transformation*. Washington, DC: World Bank, 2021. n. p. (Tradução nossa).

digital, que seriam fases anteriores do fenômeno de inserção das TICs na Administração Pública, caracterizado pelas nuances acima transcritas, quais sejam, serviços públicos universalmente acessíveis e centrados no cidadão; abordagem de todo o governo para a transformação digital; e sistemas de governo simples, transparentes e eficientes.

Paralelamente às outras pesquisas e índices que monitoram as iniciativas de governo eletrônico, o Banco Mundial concebeu um novo índice para capturar o nível de progresso do GovTech em todas as principais áreas, chamado de *GovTech Maturity Index* (GTMI), que apresenta quatro áreas de foco, que são os sistemas governamentais centrais, a prestação de serviços, o envolvimento do cidadão e os facilitadores de GovTech, a exemplo de um regime legal e regulatório apropriado.

A partir de uma pesquisa realizada em 198 países, foi publicado em 2020 o primeiro relatório com os dados do GTMI, chamado de *GovTech Maturity Index: The State of Public Sector Digital Transformation*. O Brasil vem se destacando nessa pesquisa, ocupando a sétima melhor pontuação em 2020 (0,92 pontos) e o segundo lugar em 2022 (0,975 pontos), atrás apenas da Coreia do Sul (0,991 pontos).<sup>46</sup>

## 5 Os marcos do desenvolvimento do governo eletrônico no Brasil

No Brasil, como visto na cronologia de Reinhard e Dias, a fase do governo eletrônico iniciou-se nos anos 1990 e é a fase atual de inserção das TICs na Administração Pública, embora cada vez mais venha se disseminando a expressão governo digital, como uma etapa evolutiva do governo eletrônico, sem mencionar a expressão GovTech adotada pelo Banco Mundial.

De acordo com os citados autores, essa fase iniciada na década de 1990 é marcada por profundas mudanças tecnológicas, impulsionadas por três fatores, que são a privatização das comunicações, que provocou uma redução dos preços e maior acesso aos serviços, aliada à difusão dos computadores pessoais e da internet.<sup>47</sup>

Essa época também coincidiu com a *New Public Management*, baseada nos preceitos da eficiência, transparência e qualidade, que passaram a ser exigidos

<sup>46</sup> WORLD BANK. 2022. *GovTech Maturity Index, 2022 Update: Trends in Public Sector Digital Transformation*. Equitable Growth, Finance and Institutions Insight - Governance:.. © Washington, DC.

<sup>47</sup> REINHARD, Nicolau; DIAS, Isabel de Meiroz. Categorization of e-gov initiatives: a comparison of three perspectives. In: CONGRESO INTERNACIONAL DEL CLAD SOBRE LA REFORMA DEL ESTADO Y DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, 10, 2005, Santiago. *Anales*. Chile, 2005.

dos entes públicos. Destaca-se que, para se encaixar nesses parâmetros, dentro de um contexto de redução de custos, as TICs apresentaram-se como uma ferramenta essencial.<sup>48</sup>

De fato, diversos autores associam a implementação do governo eletrônico, mediante a introdução das TICs na Administração Pública, com a *New Public Management*.<sup>49</sup> Claramente, as reformas administrativas levadas a efeito na década de 1990 não pressupunham a utilização das TICs, mas estas estavam disponíveis naquele momento para se tornarem um dos instrumentos em favor das mudanças propostas. Com efeito, aquela reforma administrativa expressou uma preocupação com a modernização da Administração Pública e a redução dos gastos públicos. As TICs serviriam perfeitamente a esse desiderato, em um contexto neoliberal no qual os Estados periféricos sofreram pressões dos organismos internacionais para a reformulação de suas estruturas administrativas sob o modelo neoliberal.<sup>50</sup>

No cenário brasileiro, foi o Poder Executivo Federal quem encetou a progressiva inserção dessas tecnologias na Administração Pública, primeiro apenas em suas atividades burocráticas internas e, depois, nas suas relações com o público externo. Mas, propriamente, é possível falar em governo eletrônico no Brasil apenas a partir do ano 2000, embora suas raízes estejam fincadas na década anterior, como visto.

Nessa esteira, o primeiro documento governamental no Brasil a tratar da implementação de novas ferramentas de gestão a partir das TICs foi o Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado (PDRE), elaborado em 1995 no âmbito do então Ministério da Administração e Reforma do Estado, de titularidade do Ministro Luiz Carlos Bresser Pereira, no governo do presidente Fernando Henrique Cardoso.<sup>51</sup>

A despeito de não mencionar o termo governo eletrônico, o PDRE “reconhece as potencialidades das tecnologias e aponta os rumos que seriam seguidos mais tarde, incluindo os diversos sistemas de comunicação interna e externa a serem desenvolvidos e utilizados pelas administrações públicas”, destacando-se três projetos adicionais do PDRE em que “a tecnologia é vista como ferramenta para

<sup>48</sup> REINHARD, Nicolau; DIAS, Isabel de Meiroz. Categorization of e-gov initiatives: a comparison of three perspectives. In: CONGRESO INTERNACIONAL DEL CLAD SOBRE LA REFORMA DEL ESTADO Y DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, 10, 2005, Santiago. *Anales*. Chile, 2005. p. 11. (Tradução nossa).

<sup>49</sup> BERNARDES, Marcielle Berger. *Democracia na sociedade informacional: políticas necessárias ao desenvolvimento da democracia digital nos municípios brasileiros*. 2011.

<sup>50</sup> MESQUITA, Kamila. A evolução do governo eletrônico no Brasil e a contribuição das TIC na redefinição das relações entre governo e sociedade. *COMUNICOLOGIA*, [S.l.], v. 12, n. 2, jul./dez. 2019. p. 163.

<sup>51</sup> MESQUITA, Kamila. A evolução do governo eletrônico no Brasil e a contribuição das TIC na redefinição das relações entre governo e sociedade. *COMUNICOLOGIA*, [S.l.], v. 12, n. 2, jul./dez. 2019.

melhorar processos e alavancar resultados”,<sup>52</sup> dentre eles o Projeto Cidadão, que tinha como foco “aperfeiçoar as relações entre os órgãos da Administração Pública e os cidadãos [...]”.<sup>53</sup>

Na linha evolutiva do governo eletrônico no Brasil, é possível destacar, na sequência, o Programa Sociedade da Informação no Brasil (SocInfo), concebido para “integrar, coordenar e fomentar ações para a utilização de tecnologias de informação e comunicação, de forma a contribuir para a inclusão social de todos os brasileiros na nova sociedade [...]”.<sup>54</sup> As metas do Programa encontram-se no chamado Livro Verde, publicado em 2000 pelo Ministério da Ciência e Tecnologia, a partir do resultado de um estudo que contou com representantes desse órgão, da iniciativa privada e do setor acadêmico, com a coordenação de Tadao Takahashi.

Mas, oficialmente, como visto, o governo eletrônico começou a ser implantado no Brasil a partir do ano 2000. O marco é a publicação do Decreto Presidencial s/n, de 03 de abril de 2000. Esse ato normativo criou um Grupo de Trabalho Interministerial (GTTI) com o objetivo de “examinar e propor políticas, diretrizes e normas relacionadas às novas formas eletrônicas de interação”.

O GTTI diagnosticou que havia várias ações isoladas que ofertavam serviços aos cidadãos por meio da internet, como a entrega da declaração de imposto de renda, dentre outros. Também constatou uma infraestrutura deficitária, formada por redes sem padrão de desempenho e interatividade, e a exclusão digital. Diante disso, o grupo de trabalho focou em três linhas de ação, que foram a universalização de serviços, governo ao alcance de todos e infraestrutura avançada. Ao final, em setembro de 2000, o GTTI apresentou o documento chamado “Proposta de Política de Governo Eletrônico para o Poder Executivo Federal”.

Em 2002, após dois anos de Governo Eletrônico, foram analisados os avanços e limitações do programa e os desafios para o futuro com base nas experiências mundo afora. A partir desses dados, o Comitê Executivo de Governo Eletrônico (CEGE) traçou diretrizes a serem seguidas. Algumas dessas diretrizes, ressaltadas a seguir, ainda se mostram em plena consonância com a realidade atual, vez que os obstáculos a que estão associadas não foram ultrapassados até o momento.

<sup>52</sup> MESQUITA, Kamila. A evolução do governo eletrônico no Brasil e a contribuição das TIC na redefinição das relações entre governo e sociedade. *COMUNICOLOGIA*, [S.], v. 12, n. 2, jul./dez. 2019. p. 163.

<sup>53</sup> BRASIL. *Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado*. Brasília: Presidência da República, Câmara da Reforma do Estado, Ministério da Administração Federal e Reforma do Estado, 1995. p. 75.

<sup>54</sup> TAKAHASHI, Tadao. *Sociedade da informação no Brasil: livro verde*. Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000. p. 10.

A prioridade do governo eletrônico é a promoção da cidadania: a nova diretriz reformula a visão que vinha sendo adotada e que apresentava o cidadão usuário como “cliente” dos serviços públicos para incorporar a promoção da participação e do controle social, além da indissociabilidade entre a prestação de serviços e sua afirmação como direito dos indivíduos e da sociedade; [...]

A inclusão digital é indissociável do governo eletrônico: a inclusão digital deve ser tratada como um elemento constituinte da política de governo eletrônico para que esta possa configurar-se como uma política universal. Nesse contexto, a inclusão digital é entendida como direito de cidadania e, portanto, objeto de políticas públicas para a sua promoção.<sup>55</sup>

Nos anos seguintes, até 2015, observou-se uma série de medidas, especialmente a edição de atos normativos, que pavimentaram a implantação do governo eletrônico no Brasil, como a Resolução nº 09/2002, a qual instituiu o Portal Governo como ambiente virtual de interação interna dos órgãos da Administração Pública Federal; a Resolução nº 12/2002, que instituiu o Portal de Serviços e Informações de Governo “e-Gov”; e o Decreto nº 5.134/2004, que criou o Departamento de Governo Eletrônico.

Avançando um pouco mais, teve início em 2010 o movimento de dados abertos na esfera pública federal e em 2011 foi lançado o Plano de Ação Nacional sobre Governo Aberto, cujo foco foi o aumento da transparência e do acesso à informação pública. No ano seguinte, o Portal Brasileiro de Dados Abertos é disponibilizado.<sup>56</sup>

Dentro da mesma temática, foi sancionada a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), um importante marco nessa trajetória, que passou a disciplinar o direito fundamental de acesso à informação na Administração Pública Direta e Indireta e nas entidades privadas sem fins lucrativos que recebem recursos públicos. Uma das diretrizes estabelecidas para o direito de acesso à informação é a “utilização de meios de comunicação viabilizados pela tecnologia da informação (art. 3º, III, da Lei nº 12.527/2011).

A partir de 2015, percebe-se uma mudança de orientação do governo brasileiro para o chamado governo digital, como uma etapa evolutiva do governo

<sup>55</sup> BRASIL. Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos. *DO ELETRÔNICO AO DIGITAL*. [S.l.:s.n.], 2019.

<sup>56</sup> BRASIL. Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos. *DO ELETRÔNICO AO DIGITAL*. [S.l.:s.n.], 2019.

eletrônico, mediante o uso de tecnologias digitais com o objetivo de se tornar mais simples, acessível e eficiente na oferta dos serviços públicos.

Nesse novo paradigma do governo digital, o Decreto nº 8.638/2016 instituiu a Política de Governança Digital para o Poder Executivo Federal, seguida pela elaboração da Estratégia de Governança Digital (EGD) da Administração Pública Federal, dividida em três eixos, quais sejam, acesso à informação, prestação de serviços e participação social. No mesmo ano, por meio do Decreto nº 8.936/2016, foi instituída a Plataforma de Cidadania Digital, com foco na oferta de serviços públicos digitais.<sup>57</sup>

Em 2018, publicou-se a Estratégia Brasileira para a Transformação Digital (E-Digital), prevendo ações específicas agrupadas nos eixos temáticos transformação digital da economia e transformação digital do governo. No que concerne à transformação digital do governo, trouxe um rol de objetivos, dentre os quais é possível destacar a consolidação da Plataforma Cidadania Digital, a centralização da oferta de todos os serviços, para os quais deveria estar disponível, no mínimo, a solicitação do serviço ou o agendamento *online*; a avaliação da prestação dos serviços; autenticação única; o cumprimento da Lei de Acesso à Informação; e a implementação da Política de Dados Abertos do Governo Federal. Outrossim, foi prevista uma plataforma digital de participação social.<sup>58</sup>

Nesse percurso de implantação do Governo Digital, o Decreto nº 9.756/2019 instituiu como portal único da Administração Pública Federal o “Gov.br”, atendendo, assim, à diretriz de centralização das informações e serviços ao cidadão. Por sua vez, com o Decreto nº 10.900/2021, a antiga Plataforma de Cidadania Digital passou a ser chamada de “Plataforma Gov.br”, composta, dentre outros, pelo já mencionado portal único “Gov.br”.

Em 2020, o Governo Federal lança a Estratégia de Governo Digital para o período de 2020 a 2022, por meio do Decreto nº 10.332/2020, atualizada em 2022 pelo Decreto nº 10.996/2022, que alargou o período para 2023. Atualmente, porém, encontra-se em vigor a Estratégia Federal de Governo Digital (EFGD) para o período 2024 a 2027, instituída pelo Decreto nº 12.198/2024. De acordo com o art. 2º deste diploma normativo, a EFGD 2024/2027 “norteará a transformação

<sup>57</sup> BRASIL. Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos. *DO ELETRÔNICO AO DIGITAL*. [S.l.:s.n.], 2019.

<sup>58</sup> BRASIL. *Estratégia Brasileira para a Transformação Digital (E-Digital)*. Brasília: Presidência da República, Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações, 2018.

do Governo federal por meio de tecnologias digitais que visem oferecer políticas públicas e serviços de melhor qualidade, mais simples e acessíveis ao cidadão”.<sup>59</sup>

Contudo, o ponto culminante desse processo de implantação do governo digital, pavimentado até então por normas infralegais emanadas do Poder Executivo Federal, foi a publicação da Lei nº 14.129/2021, conhecida como Lei do Governo Digital, cujas regras incidem sobre a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios.

De acordo com o art. 1º da Lei nº 14.129/2021, o foco do governo digital é o aumento da eficiência da Administração Pública, por meio da desburocratização, inovação, transformação digital e participação cidadã. O art. 3º traz um extenso rol de princípios e diretrizes do governo digital, alinhados aos objetivos acima.<sup>60</sup>

Ademais, tal lei chancela princípios e diretrizes que já vinham permeando a política do governo digital, a exemplo da previsão de um portal único de entrada para acesso às informações e serviços públicos, a simplicidade na interface desse canal, o acompanhamento do nível de satisfação dos usuários, o controle, a transparência e a participação social.

Esses princípios e diretrizes refletem também um movimento síncrono ao que ocorre internacionalmente, havendo uma convergência com as linhas diretivas traçadas por organismos internacionais como a ONU, a OCDE e o Banco Mundial. Resta analisar, entretanto, em que medida se encontra a adesão da sociedade a essa nova realidade.

## 6 O governo eletrônico do Brasil em números

A Pesquisa TIC Domicílios 2022, publicada em 2023 pelo Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (Cetic.br) do Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR (NIC.br), revelou que, em 2022, havia cerca de 60 milhões de domicílios com internet no Brasil, correspondendo a 80% dos domicílios brasileiros. Ademais, constatou-se que 81% da população brasileira com 10 ou mais anos de idade era usuária da internet, o que equivale a cerca de 149 milhões de habitantes.<sup>61</sup>

<sup>59</sup> BRASIL. *Decreto Presidencial nº 12.198, de 24 de setembro de 2024*. Institui a Estratégia Federal de Governo Digital para o período de 2024 a 2027 [...]. Brasília, DF: Presidência da República, 2024.

<sup>60</sup> BRASIL. *Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021*. Dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública [...]. Brasília, DF: Presidência da República, 2021.

<sup>61</sup> NÚCLEO DE INFORMAÇÃO E COORDENAÇÃO DO PONTO BR – NIC.br. *Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação nos domicílios brasileiros: TIC Domicílios 2022*. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2023.

No que se refere ao governo eletrônico, a mesma pesquisa apurou que, em 2022, 65% dos usuários com 16 anos ou mais de idade usaram ou fizeram consulta de algum serviço público pela internet.<sup>62</sup>

O relatório também aponta os serviços mais buscados, figurando em primeiro lugar a busca por informações ou serviços públicos ligados à saúde pública, seguido pelas buscas sobre direito do trabalhador ou previdência social, a exemplo de INSS, FGTS, seguro-desemprego, auxílio-doença, dentre outros, e documentos pessoais, como RG, CPF, CTPS e passaporte.

Ademais, de acordo com dados publicados em junho de 2023 pelo Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos, 150 milhões de pessoas já são usuárias do Gov.br,<sup>63</sup> o que representa 94% da população brasileira acima de 18 anos.

Outrossim, conforme o “Painel de monitoramento de serviços federais”, consultado em agosto de 2024, dos 4.827 serviços digitalizáveis existentes, 90% já são digitais. O número de serviços integralmente digitais passou de 2.545 no ano de 2020 para 3.568 em 2021 e 4258 em 2023. Em 2024, esse número já chegou a 4.340, conforme dados agrupados até o mês de agosto. Desde 2019, foram registrados mais de 937 milhões de acessos aos serviços digitais federais disponíveis no portal Gov.br.<sup>64</sup>

## Considerações finais

A informação, como comunicação de conhecimento, esteve presente em todas as sociedades anteriores, não sendo específica da sociedade da informação, portanto. Neste momento histórico, entretanto, cuida-se de algo mais profundo. É a informação permeando todas as atividades humanas e transformando-as, por meio das novas ferramentas tecnológicas.

A Administração Pública constitui uma das áreas que vem absorvendo paulatinamente os avanços tecnológicos e, nesse processo, transformando os seus processos internos e a forma de se relacionar com o público externo. O governo

<sup>62</sup> NÚCLEO DE INFORMAÇÃO E COORDENAÇÃO DO PONTO BR – NIC.br. *Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação nos domicílios brasileiros: TIC Domicílios 2022*. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2023.

<sup>63</sup> BRASIL. Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos. *150 milhões de brasileiros já usam o GOV.BR*. [S.l.:s.n.], 2023.

<sup>64</sup> BRASIL. Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos. *Painel de monitoramento de serviços federais*. [S.l.:s.n.], 2024.

eletrônico representa, nesse contexto, o ápice dessa profunda transformação na Administração Pública, calcada das Novas TICs.

Nas definições coligidas neste texto, convergem como objetivos do governo eletrônico a eficiência, a melhora na prestação dos serviços públicos e o maior acesso à informação e participação dos cidadãos pelos canais disponíveis nas plataformas digitais.

Observa-se, de fato, o potencial do governo eletrônico e, na sua versão mais moderna, o governo digital, para melhorar a vida da população com um todo, dada a rápida expansão do uso de dispositivos como os *smartphones* nas classes econômicas menos favorecidas e, até mesmo, entre o público de idosos.

Em outras palavras, por intermédio do governo eletrônico, existe uma oportunidade concreta de avanços em dois eixos cruciais no relacionamento entre cidadãos e Administração Pública. Com efeito, a prestação de serviços públicos pode se tornar mais acessível a todos; e o acesso à informação ao alcance de todos pode se transmudar em uma maior participação social na tomada de decisões, que serão mais assertivas e aceitas, além de imbuírem os cidadãos de um sentimento de pertencimento.

As normas que respaldam o avanço do governo eletrônico incorporaram tais objetivos em seus textos, como visto. Mas a realidade evidencia entraves antigos, como o analfabetismo digital, e reforçou discussões mais recentes, como a proteção de dados e a segurança cibernética.

Dessa forma, tais questões precisam ser postas em pauta, uma vez que a inação ou a ação ineficaz pode aumentar o abismo onde a desigualdade social prepondera. Ou seja, as medidas para aprimorar o governo eletrônico devem incluir ações para incluir a parcela da população então à margem dessa nova realidade, eis que o propagado lema do governo eletrônico em nível mundial é não deixar ninguém para trás.

## Referências

BERNARDES, Marcielle Berger. *Democracia na sociedade informacional: políticas necessárias ao desenvolvimento da democracia digital nos municípios brasileiros*. 2011. 220 f. Dissertação (Mestrado em Direito) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2011. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/xmlui/handle/123456789/95322>. Acesso em: 17 fev. 2022.

BRASIL. *Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado*. Brasília: Presidência da República, Câmara da Reforma do Estado, Ministério da Administração Federal e Reforma do Estado, 1995.

BRASIL. *Decreto Presidencial s/n, de 03 de abril de 2000*. Institui Grupo de Trabalho Interministerial para examinar e propor políticas, diretrizes e normas relacionadas com as novas formas eletrônicas de interação (Revogado pelo Decreto nº 10.087, de 05 de novembro de 2019). Brasília, DF:

Presidência da República, 2000. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/dnn/2000/dnn8917.htm#:~:text=Dtgvgb%20bn%20xlECRETO%20DE%203%20DE%20ABRIL,novas%20formas%20elet%C3%B4nicas%20de%20intera%C3%A7%C3%A3o..](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/dnn/2000/dnn8917.htm#:~:text=Dtgvgb%20bn%20xlECRETO%20DE%203%20DE%20ABRIL,novas%20formas%20elet%C3%B4nicas%20de%20intera%C3%A7%C3%A3o..) Acesso em: 15 dez. 2022.

BRASIL. *Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011*. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do §3º do art. 37 e no §2º do art. 216 da Constituição Federal [...]. Brasília, DF: Presidência da República, 2011. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm). Acesso em: 15 dez. 2022.

BRASIL. *Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014*. Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil. Brasília, DF: Presidência da República, 2014. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2014/lei/l12965.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/l12965.htm). Acesso em: 15 dez. 2022.

BRASIL. *Estratégia Brasileira para a Transformação Digital (E-Digital)*. Brasília: Presidência da República, Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações, 2018. Disponível em: <https://www.gov.br/mcti/pt-br/centrais-de-conteudo/comunicados-mcti/estrategia-digital-brasileira/estrategiadigital.pdf>. Acesso em: 12 jan. 2025.

BRASIL. Ministério da Gestão e da Inovação em serviços públicos. *DO ELETRÔNICO AO DIGITAL*. [S.l.:s.n.], 2019. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/estrategia-de-governanca-digital/doelettronico-ao-digital>. Acesso em: 16 ago. 2021.

BRASIL. *Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021*. Dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública [...]. Brasília, DF: Presidência da República, 2021. Disponível em [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2021/lei/l14129.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/l14129.htm). Acesso em: 15 dez. 2022.

BRASIL. Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos. *150 milhões de brasileiros já usam o GOV.BR*. [S.l.:s.n.], 2023. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/noticias/150-milhoes-de-brasileiros-ja-usam-o-gov.br>. Acesso em: 25 ago. 2024.

BRASIL. Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos. *Painel de monitoramento de serviços federais*. [S.l.:s.n.], 2024. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/estrategias-e-governanca-digital/transformacao-digital/central-de-qualidade/painel-de-monitoramento-de-servicos-federais>. Acesso em: 25 ago. 2024.

BRASIL. *Decreto Presidencial nº 12.198, de 24 de setembro de 2024*. Institui a Estratégia Federal de Governo Digital para o período de 2024 a 2027 [...]. Brasília, DF: Presidência da República, 2024. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2023-2026/2024/Decreto/D12198.htm#art9](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2023-2026/2024/Decreto/D12198.htm#art9). Acesso em: 12 jan. 2025.

BREGA, José Fernando Ferreira. *Governo eletrônico e direito administrativo*. Brasília/DF: Gazeta Jurídica, 2015.

CASTELLS, Manuel. *A sociedade em rede*. 8. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2002.

EUROPEAN COMMISSION. *Europe and the Global Information Society – Recommendations to the European Council*. Bruxelas: [s.n.], 1994. Disponível em: <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/44dad16a-937d-4cb3-be07-0022197d9459>. Acesso em: 19 jan. 2023.

MESQUITA, Kamila. A evolução do governo eletrônico no Brasil e a contribuição das TIC na redefinição das relações entre governo e sociedade. *COMUNICOLOGIA*, [S.l.], v. 12, n. 2, jul./dez. 2019. Disponível em: <https://portalrevistas.ucb.br/index.php/RCEUCB/article/view/10900>. Acesso em: 12 ago. 2022.

MONTEIRO, Maurício Gentil. *Democracia participativa e as novas tecnologias de informação e comunicação: desafios e perspectivas 2019*. Curitiba: Appris, 2020. E-book Kindle.

NÚCLEO DE INFORMAÇÃO E COORDENAÇÃO DO PONTO BR – NIC.br. *Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação nos domicílios brasileiros: TIC Domicílios 2022*. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2023. Disponível em: [https://cetic.br/media/docs/publicacoes/2/20230825143720/tic\\_domicilios\\_2022\\_livro\\_eletronico.pdf](https://cetic.br/media/docs/publicacoes/2/20230825143720/tic_domicilios_2022_livro_eletronico.pdf). Acesso em: 25 ago. 2024.

OCDE. *Implementing e-government in OECD countries: experiences and challenges*. [S.l.:s.n.], [2006?]. Disponível em: <https://www.oecd.org/mena/governance/36853121.pdf>. Acesso em: 02 set. 2022.

OCDE. *Recommendation of the Council on Digital Government Strategies*. [S.l.]: Public Governance and Territorial Development Directorate, 2014. Disponível em: <https://www.oecd.org/gov/digital-government/recommendation-on-digital-government-strategies.htm>. Acesso em: 12 ago. 2022.

REINHARD, Nicolau; DIAS, Isabel de Meiroz. Categorization of e-gov initiatives: a comparison of three perspectives. In: CONGRESO INTERNACIONAL DEL CLAD SOBRE LA REFORMA DEL ESTADO Y DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, 10, 2005, Santiago. *Anales*. Chile, 2005. Disponível em: [https://www.researchgate.net/publication/357093479\\_CATEGORIZATION\\_OF\\_E-GOV\\_INITIATIVES\\_A\\_COMPARISON\\_OF\\_THREE\\_PERSPECTIVES](https://www.researchgate.net/publication/357093479_CATEGORIZATION_OF_E-GOV_INITIATIVES_A_COMPARISON_OF_THREE_PERSPECTIVES). Acesso em: 08 jan. 2023.

TAKAHASHI, Tadao. *Sociedade da informação no Brasil*: livro verde. Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000. Disponível em: <https://livroaberto.ibict.br/handle/1/434>. Acesso em: 12 ago. 2022.

UNESCO. *E-government toolkit for developing countries*. New Delhi, India: National Informatics Centre (NIC), Department of Information Technology, Ministry of Communication &IT, Government of India, 2005.

UNITED NATIONS. *Benchmarking E-Government: A Global Perspective*. New York, Estados Unidos: United Nations Division for Public Economics and Public Administration, 2002. Disponível em: <https://desapublications.un.org/file/790/download>. Acesso em: 30 nov. 2022.

UNITED NATIONS. *World Public Sector Report 2003: E-Government at the Crossroads*. New York, Estados Unidos: United Nations Department of Economic and Social Affairs, 2003. Disponível em: <https://desapublications.un.org/file/639/download>. Acesso em: 30 nov. 2022.

UNITED NATIONS. *UN Global e-government readiness report 2004: towards access for opportunity*. New York, Estados Unidos: United Nations Department of Economic and Social Affairs, 2004. Disponível em: <https://desapublications.un.org/file/785/download>. Acesso em: 30 nov. 2022.

UNITED NATIONS. *UN Global E-government Readiness Report 2005: From E-government to E-inclusion*. New York, Estados Unidos: United Nations Department of Economic and Social Affairs, 2005. Disponível em: <https://desapublications.un.org/file/783/download>. Acesso em: 16 out. 2022.

UNITED NATIONS. *UN E-Government Survey 2008: From e-Government to Connected Governance*. New York, Estados Unidos: United Nations Department of Economic and Social Affairs, 2008. Disponível em: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2008>. Acesso em: 16 out. 2022.

UNITED NATIONS. *UN E-Government Survey 2010: Leveraging e-government at a time of financial and economic crisis*. New York, Estados Unidos: United Nations Department of Economic and Social Affairs, 2010. Disponível em: <https://desapublications.un.org/file/737/download>. Acesso em: 10 dez. 2022.

UNITED NATIONS. *UN E-Government Survey 2012: E-Government for the People*. New York, Estados Unidos: United Nations Department of Economic and Social Affairs, 2012. Disponível em: <https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2012-Survey/unpan048065.pdf>. Acesso em: 16 out. 2022.

UNITED NATIONS. *UN E-Government Survey 2014: E-Government for the Future We Want*. New York, Estados Unidos: United Nations Department of Economic and Social Affairs, 2014. Disponível em: [https://publicadministration.un.org/egovkb/portals/egovkb/documents/un/2014-survey/e-gov\\_complete\\_survey-2014.pdf](https://publicadministration.un.org/egovkb/portals/egovkb/documents/un/2014-survey/e-gov_complete_survey-2014.pdf). Acesso em: 23 out. 2022.

UNITED NATIONS. *UN E-Government Survey 2016: E-Government for Sustainable Development*. New York, Estados Unidos: United Nations Department of Economic and Social Affairs, 2016. Disponível: <https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2016-Survey/E-Government%20Survey%202016.pdf>. Acesso em: 24 out. 2022.

UNITED NATIONS. *UN E-Government Survey 2018: Gearing E-Government to support transformation towards sustainable and resilient societies*. New York, Estados Unidos: United Nations Department of Economic and Social Affairs, 2018. Disponível: [https://publicadministration.un.org/egovkb/portals/egovkb/documents/un/2018-survey/e-government%20survey%202018\\_final%20for%20web.pdf](https://publicadministration.un.org/egovkb/portals/egovkb/documents/un/2018-survey/e-government%20survey%202018_final%20for%20web.pdf). Acesso em: 15 out. 2022.

UNITED NATIONS. *UN E-Government Survey 2020: Digital Government in the Decade of Action for Sustainable Development*. New York, Estados Unidos: United Nations Department of Economic and Social Affairs, 2020. Disponível: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2020>. Acesso em: 11 set. 2022.

UNITED NATIONS. *UN E-Government Survey 2022: The Future of Digital Government*. New York, Estados Unidos: United Nations Department of Economic and Social Affairs, 2022. Disponível em: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2022>. Acesso em: 14 dez. 2022.

UNITED STATES. *107th Congress. Public law n. 107-347. E-government act of 2002*. Dec. 17th, 2002. Disponível em: <https://www.congress.gov/107/plaws/publ347/PLAW-107publ347.pdf>. Acesso em: 25 ago. 2022.

WORLD BANK GROUP. *GovTech Maturity Index: The State of Public Sector Digital Transformation*. Washington, DC: World Bank, 2021. Disponível em: <https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/36233>. Acesso em: 01 nov. 2022.

WORLD BANK. 2022. *GovTech Maturity Index, 2022 Update: Trends in Public Sector Digital Transformation. Equitable Growth, Finance and Institutions Insight - Governance*. © Washington, DC. Disponível em: <https://openknowledge.worldbank.org/entities/publication/10b535a7-e9d4-51bd-96ed-6b917d5eb09e>. Acesso em: 17 ago. 2024.

---

Informação bibliográfica deste texto, conforme a NBR 6023:2018 da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT):

SANTOS, Helannha Francisca Nunes dos; PESSOA, Robertônio Santos. A Administração Pública no contexto da sociedade da informação: marcos do desenvolvimento do governo eletrônico. *A&C – Revista de Direito Administrativo & Constitucional*, Belo Horizonte, ano 25, n. 100, p. 289-317, abr./jun. 2025. DOI: 10.21056/aec.v25i100.2058.

---