

# **A DIGITALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS: A RELAÇÃO ENTRE OS PAÍSES MAIS DIGITALIZADOS E OS BENEFÍCIOS PARA A GOVERNANÇA DEMOCRÁTICA**

## **1 INTRODUÇÃO**

Nas últimas décadas, a rápida evolução das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) têm transformado diversos setores da sociedade, incluindo a administração pública. A digitalização dos serviços públicos, que envolve a utilização de ferramentas digitais para a prestação de serviços governamentais, tem sido vista como uma estratégia essencial para modernizar a gestão pública e promover uma governança mais eficiente e transparente.

A digitalização permite que governos disponibilizem serviços públicos online, como o registro de documentos, pagamento de impostos e acesso a informações governamentais, facilitando o acesso dos cidadãos a esses serviços de maneira rápida e conveniente. Além disso, a implementação de plataformas digitais pode aumentar a participação cidadã, oferecendo canais para que a população se envolva ativamente na formulação e avaliação de políticas públicas.

Isto posto, questiona-se a digitalização dos serviços públicos impacta a governança democrática? É necessário entender como a digitalização contribui para uma administração pública mais transparente, eficiente e participativa, e quais são os obstáculos que precisam ser superados para que esses objetivos sejam atingidos. Portanto, o objetivo desta pesquisa é analisar de que forma a digitalização dos serviços públicos impacta a governança democrática, investigando os efeitos da implementação de tecnologias digitais na eficiência, transparência, participação cidadã e responsabilidade administrativa dos governos.

O processo de digitalização dos serviços públicos promove uma administração pública mais eficiente, transparente e participativa. Otimizando processos administrativos, reduzindo custos operacionais e garantindo melhorias na entrega de serviços aos cidadãos, tornando o governo mais ágil e responsivo às necessidades da população (SIMÕES; PEDROSA, 2022).

## **2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

### **2.1 DIGITALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS**

A digitalização dos serviços públicos representa uma transformação nas operações governamentais, visando aumentar a eficiência e o engajamento dos cidadãos. Em estudos sobre o tema, Reck e Hubner (2021), afirmam que a digitalização no contexto dos serviços públicos significa a utilização das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) para modernizar e tornar mais eficazes os processos e a prestação de serviços pelo governo.

Pois bem, as tecnologias que impulsionaram a digitalização dos serviços públicos são responsáveis pela modernização e eficiência das operações governamentais. Essa transformação é provocada por um conjunto de tecnologias inovadoras que convergem para criar um mundo mais inteligente e conectado. Entre elas estão as Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs), que são essenciais para a implementação de serviços digitais, permitindo a comunicação, armazenamento e processamento de informações de forma eficiente (SILVA *et al.*, 2022). Além das TICs, a Internet das Coisas (IoT) permite a conexão e comunicação entre dispositivos e objetos do cotidiano, possibilitando a coleta de dados em tempo real e a automação de processos.

Medeiros Neto e Silva (2021), discutem os impactos da digitalização sobre a eficiência, acessibilidade e interação dos cidadãos com os serviços públicos, destacando os seguintes

pontos: A eficiência é aprimorada pela tramitação mais ágil e pela automação de processos, reduzindo o tempo de espera e eliminando etapas desnecessárias. A acessibilidade é ampliada ao permitir que os cidadãos realizem solicitações e obtenham informações remotamente, facilitando o acesso para pessoas com mobilidade reduzida e moradores de áreas distantes.

## 2.2 GOVERNO DIGITAL

O governo digital representa uma evolução significativa em relação ao governo tradicional, caracterizando-se pelo uso intensivo de TICs para oferecer serviços públicos de forma eletrônica. Diferentemente do modelo tradicional, que depende de processos manuais e presença física, o governo digital foca na eficiência, acessibilidade e transparência, permitindo que cidadãos acessem informações e serviços online, a qualquer hora e de qualquer lugar. Esta abordagem não só agiliza a prestação de serviços e reduz burocracias, como também promove uma maior participação cidadã e facilita a comunicação entre governo e sociedade.

Para Reck e Hubner (2021), o "governo eletrônico" vai além da simples automação de processos e disponibilização de serviços online, buscando integrar as TICs aos processos internos e externos do governo de forma mais abrangente e estratégica. A ver, a diferença fundamental entre o governo digital e o governo tradicional está na abordagem adotada em relação ao uso das tecnologias.

O intuito do governo digital é expandir a oferta de serviços públicos através da transformação digital. O que inclui a participação ativa da sociedade civil no monitoramento e execução de políticas e serviços. Para isso, é necessário atualizar as tecnologias utilizadas pelos órgãos públicos, promover uma cultura de inovação dentro dessas organizações e enfrentar desafios como acesso limitado à tecnologia por parte da população (Santos; Fonseca, 2022). Algumas das principais características do governo digital em comparação com o governo tradicional incluem (LIMA *et al.*, 2015, p.183-184):

1. **Transparência e Acesso à Informação:** o governo digital busca disponibilizar informações de forma transparente e acessível aos cidadãos, utilizando plataformas online para divulgar dados, documentos e processos decisórios;
2. **Participação Cidadã:** por meio de ferramentas digitais, o governo digital incentiva a participação ativa dos cidadãos na elaboração de políticas públicas, consultas populares e tomada de decisões, ampliando a democracia participativa;
3. **Eficiência e Agilidade:** as tecnologias digitais são empregadas para tornar os processos governamentais mais eficientes, ágeis e menos burocráticos, facilitando a prestação de serviços públicos e a resolução de demandas da sociedade;
4. **Inovação e Modernização:** o governo digital busca constantemente inovar e modernizar suas práticas, adotando soluções tecnológicas avançadas para aprimorar a qualidade dos serviços prestados e a interação com os cidadãos;
5. **Monitoramento e Avaliação:** através de sistemas digitais, o governo digital pode monitorar e avaliar o impacto de suas políticas e ações, permitindo uma gestão mais eficaz e baseada em dados.

Um governo digital deve ser centrado nas necessidades dos cidadãos em utilizar tecnologia para oferecer serviços públicos de forma mais eficiente e acessível. Essa ideia mostra-se contrária ao conceito do governo tradicional por sua ênfase na utilização de recursos digitais na promoção da inovação, transparência e a participação dos cidadãos na gestão pública. Implicando no governo digital buscar se adaptar às demandas da sociedade contemporânea, aproveitando as tecnologias da informação e comunicação para oferecer serviços mais eficazes e próximos dos cidadãos (LAFUENTES *et al.*, 2021a; LAFUENTES *et al.*, 2021b).

A Finlândia também utiliza a digitalização para fortalecer a democracia ao promover uma cultura de transparência e participação cidadã. O país oferece uma plataforma digital

robusta que permite aos cidadãos acessarem facilmente informações governamentais, participar de consultas públicas e dar feedback sobre políticas e serviços. Ferramentas como o portal de dados abertos facilitam o monitoramento das atividades governamentais, promovendo a responsabilidade e a prestação de contas (RICCIARDI; LABAQUI; SCHENONI, 2015).

## 2.3 RELAÇÃO ENTRE DIGITALIZAÇÃO E GOVERNO DEMOCRÁTICO

Além do mais, a digitalização pode facilitar através da participação cidadã, da transparência e da responsabilização do governo democrático, mas é necessário garantir uma inclusão digital para que estes benefícios sejam acessíveis a toda população, impactando um no outro.

Neste cenário, a Teoria da Governança Digital explora o uso das tecnologias da informação e comunicação para aumentar a eficiência, transparência e a participação na gestão pública. No Brasil, a título de exemplo, ela visa melhorar os serviços públicos e estimular a participação cidadã na formulação e avaliação de políticas.

Ao discorrerem sobre a Teoria da Governança Digital, tanto Parra Filho e Martins (2017), quanto Maciel (2020), convergem sobre a ideia de que a colaboração entre o Estado e sociedade é fundamental para superar as limitações tecnológicas e fortalecer a governança estatal. Parra Filho e Martins (2017), destacam a importância desse apoio, fornecendo como exemplo a produção, contratação e gestão de tecnologias com o objetivo de melhorar a produção tecnológica estatal e a soberania do Estado.

## 3 METODOLOGIA

A abordagem adotada no estudo é dupla: descritiva, para fornecer uma visão detalhada dos fenômenos observados, e comparativa, para estabelecer contrastes e similaridades entre diferentes casos. Para alcançar esses objetivos, o estudo se baseia em uma variedade de fontes de dados, incluindo rankings e índices de digitalização que são reconhecidos internacionalmente. Entre essas fontes, destacam-se os dados fornecidos pela Organização das Nações Unidas (ONU), pela Associação Brasileira de Empresas de Pesquisa em Tecnologia da Informação e Comunicação (Abep-TIC) e pelo GovTech Maturity Index, que oferecem uma perspectiva abrangente sobre o estado da digitalização em diferentes contextos nacionais.

O critério de seleção dos países para o estudo foi cuidadosamente definido para incluir apenas aqueles que apresentam um nível significativo de destaque em termos de digitalização. Isso garante que as análises se concentrem em exemplos relevantes e que possam oferecer insights valiosos sobre as melhores práticas e os desafios enfrentados na implementação de estratégias de digitalização.

Os métodos de análise utilizados no estudo são rigorosos e sistemáticos. Eles envolvem a comparação detalhada de indicadores-chave de digitalização, que permitem avaliar o progresso e a maturidade dos países em termos de adoção de tecnologias digitais.

## 4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Na Estônia, a transparência nos serviços públicos é alcançada por meio de várias estratégias eficazes. Uma delas é a integração de sistemas através da plataforma X-Road, que permite o acesso a informações de múltiplas fontes em um único sistema, garantindo que as informações estejam sempre atualizadas e acessíveis tanto para os cidadãos quanto para as autoridades. Além disso, a disponibilidade constante dos serviços permite que os cidadãos possam acessar serviços e informações governamentais a qualquer momento, sem restrições de horário ou localização, facilitando assim a interação com o governo.

O registro digital de transações e interações é outro aspecto importante, pois permite o monitoramento e a auditoria das atividades governamentais, oferecendo tanto aos cidadãos quanto às autoridades a capacidade de verificar e acompanhar essas atividades de maneira transparente. Por fim, a facilidade de acesso às informações governamentais é promovida através de plataformas digitais, que permitem que os cidadãos encontrem e consultem dados sobre diversas atividades governamentais, contribuindo para uma administração pública mais aberta e responsável.

No Brasil, a digitalização promove a transparência em serviços públicos, com portais de transparência para monitoramento cidadão, e-SIC para acesso a informações, e plataformas digitais que envolvem cidadãos na tomada de decisões. O PJe digitaliza processos judiciais, aumentando a transparência e reduzindo a burocracia. Serviços públicos digitais simplificam processos e reduzem a corrupção.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A digitalização dos serviços públicos exerce um impacto profundo na governança democrática, proporcionando uma série de benefícios e desafios. Ao analisar os casos da Estônia e do Brasil, observamos resultados chave:

No lado dos benefícios, a transparência é aprimorada, com a Estônia utilizando a plataforma X-Road e a identidade digital para facilitar o monitoramento e a auditoria de atividades governamentais, enquanto o Brasil disponibiliza informações detalhadas sobre atividades e gastos governamentais através de portais de transparência, e-SIC e política de dados abertos. A melhora na entrega de serviços públicos e a redução de custos são alcançadas na Estônia com a digitalização completa e o uso de identidade digital, e no Brasil com a automação de processos e a centralização de serviços no Portal Gov.br.

No entanto, existem desafios: barreiras tecnológicas, como a manutenção e integração de sistemas na Estônia e a disparidade regional na infraestrutura tecnológica no Brasil; desigualdade digital, com disparidades na inclusão digital na Estônia e no acesso à internet e na capacitação digital no Brasil; e questões de segurança e privacidade, com a Estônia enfrentando ameaças cibernéticas e o Brasil lidando com a implementação da LGPD e a baixa confiança pública em sistemas digitais.

Para maximizar os benefícios e atenuar os desafios, é necessário fortalecer a infraestrutura digital, promover a inclusão digital, melhorar a cibersegurança e garantir a transparência e a responsabilidade. Além disso, áreas que requerem mais investigação incluem o uso da digitalização para inclusão social, a avaliação de políticas de cibersegurança e o desenvolvimento de estratégias para implementar tecnologias digitais em áreas rurais e remotas.

## REFERÊNCIAS

LAFUENTE, Mariano *et al.* **Satisfação dos cidadãos com os serviços públicos digitais nos Estados e no Distrito Federal.** Brasília, DF: Banco Interamericano de Desenvolvimento, 2021. 50 p. mar. Disponível em: <https://publications.iadb.org/pt/transformacao-digital-dos-governos-brasileiros-satisfacao-dos-cidadaos-com-os-servicos-publicos-0>. Acesso em: 5 ago. 2024.a

\_\_\_\_\_. **Transformação digital dos governos brasileiros:** tendências na transformação digital em governos estaduais e no distrito federal do Brasil. Brasília, DF: Banco

Interamericano de Desenvolvimento, 2021. 37 p. jan. Disponível em: <https://publications.iadb.org/pt/transformacao-digital-dos-governos-brasileiros-tendencias-na-transformacao-digital-em-governos>. Acesso em: 5 ago. 2024.b

LIMA, Andreia Lucimar Silva de *et al.* Democracia Digital: uma análise do potencial das tecnologias digitais como fator fortalecedor de uma cultura cívica. **Revista Eletrônica em Gestão, Educação e Tecnologia Ambiental**, Santa Maria, v. 19, n. 1, p.179-185, 27 jul. 2015. Disponível em: <https://periodicos.ufsm.br/reget/article/view/15558>. Acesso em: 5 ago. 2024.

MACIEL, Caroline Stéphanie Francis dos Santos. Governança digital e transparência pública: avanços, desafios e oportunidades. **Liinc em Revista**, Rio de Janeiro, v. 16, n. 2, p. 1-18, dez. 2020. Disponível em: <http://revista.ibict.br/liinc/article/view/5240>. Acesso em: 4 ago. 2024.

MEDEIROS NETO, Milton Augusto de; SILVA, Bruno Cezar. **O acesso aos serviços públicos digitais e os desafios pós-pandemia**. São Paulo: Científica, 2021. 30 p. Disponível em: <https://downloads.editoracientifica.org/articles/210705234.pdf>. Acesso em: 5 ago. 2024.

PARRA FILHO, Henrique Carlos; MARTINS, Ricardo Augusto Poppi. Governança digital como vetor para uma nova geração de tecnologias de participação social no Brasil. **Liinc em Revista**, Rio de Janeiro, v.13, n.1, p. 223-236, maio. 2017. Disponível em: <https://revista.ibict.br/liinc/article/view/3895/3221>. Acesso em: 5 ago. 2024.

RECK, Janriê Rodrigues; HÜBNER, Bruna Henrique. A transformação digital do Estado: digitalização do governo e dos serviços públicos no Brasil. **Revista Eletrônica Direito e Política**, Itajaí, v.16, n. 3, p. 1075-1096, 2021. Disponível em: <https://periodicos.univali.br/index.php/rdp/article/view/18285/10495>. Acesso em: 1 ago. 2024.

RICCIARDI, Federico; LABAQUI, Ignacio; SCHENONI, Luis Leandro. **Estudo comparado de democracia e participação digital na América Latina e Europa**. Madrid: Eurososocial, 2015. 77 p. Disponível em: [https://sia.eurososocial-ii.eu/files/docs/1427454677-Estudio\\_Federico%20Ricciardi\(F\)\(PT\).pdf](https://sia.eurososocial-ii.eu/files/docs/1427454677-Estudio_Federico%20Ricciardi(F)(PT).pdf). Acesso em: 4 ago. 2024.

SANTOS, Anderson Vieira; FONSECA, Platini Gomes. Transformação digital no serviço público brasileiro: uma revisão sistemática de literatura. **Revista Formadores: vivências e Estudos**, Cachoeira, v. 15, n.1, p. 58-71, mar. 2022. Disponível em: <https://adventista.emnuvens.com.br/formadores/article/view/1535>. Acesso em 5 ago. 2024.

SIMÕES, Lorena Soares da Silva; PEDROSA, Lucas Silva. Os benefícios da digitalização dos serviços bancários. **Revista Interface Tecnológica**, São Paulo, v. 19, n. 2, p. 18-34, 20 dez. 2022. Disponível em: <https://revista.fatectq.edu.br/interfacetecnologica/article/view/1437>. Acesso em: 5 ago. 2024.