

Gestão eletrônica entre a ilusão e a realidade: um estudo comparativo Brasil e Portugal da estratégia de utilização das plataformas públicas de informação Digital

Electronic management between illusion and reality: a comparative study of Brazil and Portugal's strategy for using public digital information platforms

Dario de Azevedo Nogueira Júnior

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

Armando Malheiro Silva

Faculdade de Letras da Universidade do Porto
armando.malheiro@gmail.com

Resumo

A virtualização quase obrigatória dos serviços públicos impulsiona a utilização de plataformas digitais como mecanismo de informação ao cidadão. Este trabalho tem por objetivo analisar alguns aspectos das estratégias adotadas no Brasil e Portugal para o acesso à informação e que extensão as políticas digitais adotadas proporcionam uma interação cidadã participativa – e mais efetiva – para os usuários das plataformas públicas digitais na busca da informação destes países.

Palavras-chave: Governo eletrônico; Gestão da informação, Brasil; Portugal.

Abstract

The almost mandatory virtualization of public services drives the use of digital platforms as a mechanism for providing information to citizens. This work aims to analyse some aspects of the strategies adopted in Brazil and Portugal for access to information and to what extent the adopted digital policies provide participatory – and more effective – citizen interaction for users of digital public platforms in the search for information in these countries.

Keywords: Electronic government; Information management, Brazil; Portugal.

Introdução

As plataformas digitais estão cada vez mais presentes no domínio dos serviços públicos tanto no Brasil como em Portugal. Para Nascimento (2015), a concepção das transformações da gestão pública, no início do século XXI, pode ser definida como um conjunto de novos conceitos aplicados à administração pública, compreendendo vários componentes inter-relacionados, valendo-se do uso da tecnologia

como um fator necessário ao alcance de resultados de alto desempenho. Esse panorama vem fomentando o modelo da informação em que as Tecnologias de Comunicação e Informação (TICs) têm se tornado cada vez mais essenciais para o funcionamento da administração pública nas sociedades modernas. Assim, ao longo das últimas décadas, adoção contínua destas tecnologias na prestação de serviços governamentais consolidou-se também como uma tendência mundial para a gestão pública e de informação.

Seguindo esta tendência o Brasil tem se destacado na prestação de serviços públicos na Internet, como mostra o estudo realizado pelo Banco Mundial, GovTech Maturity Index 2022. O Brasil foi referenciado como “o segundo país do mundo com a maior maturidade em governo digital e líder neste estudo entre os países ocidentais.” A avaliação é resultado de índices de serviços públicos digitais em mais de 190 economias globais com base em parâmetros criados pelo próprio Banco Mundial. O ranking dos dez líderes em governo digital, de acordo com este estudo, traz a Coreia do Sul em primeiro lugar, seguida por Brasil, Arábia Saudita, Emirados Árabes Unidos, Estônia, França, Índia, Lituânia, Mongólia e Rússia. Ou seja, o Brasil se destacou entre os países pela quantidade de serviços públicos digitais oferecidos por meio da plataforma centralizada denominada de gov.br, que no ano de 2024, conta com mais de 140 milhões de usuários - equivalente a 80% da População brasileira maior de 18 anos. Cabe uma ressalva quanto ao elevado número de usuários da plataforma digital gov.br, haja vista que, entre outros aspectos, o acesso aos serviços públicos está migrando cada vez mais do meio físico para o digital e a exigência do Estado para que os usuários criem um login, tem sido, em muitos casos, a única forma que a população tem para acessar os serviços públicos. Dessa forma, o cidadão é quase obrigado a manter um relacionamento com o governo através do gov.br. Contudo, isso não significa maior interatividade nem proporciona necessariamente maior transparência das informações, como veremos adiante.

Portugal por sua vez também tem se destacado, como indica o documento eGovernment Factsheets, que é um estudo comparativo sobre o desenvolvimento da administração pública digital na Europa publicado pelo observatório da Comissão Europeia (EU, 2018). O estudo indica que Portugal, no que concerne a usabilidade e disponibilidade de serviços online denominado *user centricity*, obteve a pontuação de 96, numa escala de 100, enquanto a média dos países europeus é de 70 pontos neste quesito.

A análise, GovTech Maturity Index do Banco Mundial (WB, 2022), apresenta Portugal no grupo dos principais países na quantidade de serviços públicos digitais. Neste estudo, a ênfase está na área do “Public Service Delivery Index,” ou seja, Portugal disponibiliza um número considerável de serviços oferecidos aos utilizadores em plataformas digitais em relação a outros países bem como o Brasil, sendo um ponto de similaridade na forma da gestão da informação nos dois países.

Entretanto, a simples oferta de mais serviço públicos digitais não garante necessariamente uma proporção equivalente de benefícios ao usuário em relação a interatividade e transparência com a gestão pública é o que conclui paradoxalmente, os dados do Banco Mundial, vejamos:

“Em todos os 190 países pesquisados, o Índice de Engajamento do Cidadão Digital obteve a pontuação mais baixa (DCEI, 0,449) entre os itens pesquisados. Isto significa que as economias se concentraram mais nas ofertas dos principais sistemas governamentais e plataformas para a

prestação de serviços públicos do que na participação e feedback dos cidadãos digitais a nível mundial” (Word Bank, 2022).

Neste sentido, mesmo o Brasil e Portugal oferecendo diversos dados governamentais publicamente, como o caso da plataforma *web* lusitana *Simplex* e outras tantas. É preciso sinalizar que nem sempre o gestor proporciona todas as possibilidades de informação e de comunicação ao usuário. Castells (2003), ao falar da internet como possibilidade para a democracia digital indica que:

“A interatividade torna possível aos cidadãos solicitar informações, expressar opiniões e pedir respostas pessoais a seus representantes. Em vez de o governo estar vigiando as pessoas as pessoas poderiam estar vigiando seu governo. [...] No entanto, governos em todos os níveis usam a internet, sobretudo como um quadro de avisos eletrônicos para divulgar sua informação sem se empenhar muito em interação real”. (2003, p. 17).

Franco (2014), adverte que o governo eletrônico, não deve ser visto apenas pela oferta de serviços pela internet, mas também, pela vasta gama de possibilidades de interação e participação entre governo e sociedade e pelo compromisso de transparência por parte do governo. Para que isso ocorra o Estado deve ser mais responsivo, aberto à participação da sociedade e transparente.

Sendo assim, este estudo propõe ao debate e análise dos seguintes aspectos em tela: as políticas digitais adotadas apenas com a expansão na oferta de serviços públicos, tanto em Portugal como no Brasil, proporcionam aos usuários um ambiente satisfatório para que haja uma real interação participativa e transparente das informações? A Lei de acesso a informação (LAI) no Brasil e a Lei de Acesso aos Documentos Administrativos (LADA) bem como a Comissão de Acesso aos Documentos Administrativos (CADA) em Portugal proporcionam de fato acesso pleno as informações públicas? As políticas de gestão de informação adotadas em ambos os países tem aspectos similares?

1. O digital como forma de pensar o Estado

Moura (2013) indica que estamos numa nova fase de modernização capitalista baseada no processo tecnológico aliado ao liberalismo econômico e que vem gerando mudanças relevantes na reorganização e na forma da gestão pública em vários países. Desta maneira é fundamental mencionar a corrente doutrinária *New Public Management* (NPM) ou Nova Gestão Pública (NGP) como o pensamento das iniciativas de reformas liberais. Sendo que, nos dias atuais, observa-se uma apropriação deste pensamento estabelecendo o alicerce das políticas de governo eletrônico resultando obrigatoriamente a adesão ao discurso do Estado mínimo para o desenvolvimento destas iniciativas. Este movimento emergiu inicialmente em países anglo-saxônicos, a partir do início dos anos 1980, como: Estados Unidos, Inglaterra, Austrália e Nova Zelândia. “Suas origens são as mesmas do pensamento ultraliberal. Como é evidente que é a teoria de Estado define a teoria da Administração Pública, resta óbvio que a NGP é a teoria de Administração Pública do Estado ultraliberal”. (Dasso Júnior, 2014, p.11). Ainda de acordo com o autor, este pensamento tem ação importante como projeto de gestão pública ocidental:

“A Nova Gestão Pública consiste numa novidade, não somente por sua origem, mas principalmente por sua configuração como novo referencial teórico e pela impressionante

influência que causou e vem causando nas Administrações Públicas em diversos países ocidentais.’ (2014, p.13).

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

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

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

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

Acompanhando a tendência de implementação do pensamento da New Public Management, dois eventos que seguiram as premissas teóricas da (NGP) no final dos anos 1990 e início dos anos 2000, influenciaram as discussões para o desenvolvimento dos projetos do governo eletrônico em vários países e obviamente no Brasil e em Portugal. O primeiro acontecimento foi o fórum intitulado a Reinvenção do Governo nos Estados Unidos da América e o segundo o eEurope pela Comissão da União

Europeia. A partir destes dois eventos é que a expressão “governo eletrônico” germinou internacionalmente tornando-se assunto relevante nas agendas governamentais e, sempre que possível, associando aos movimentos de reforma do Estado bem como às transformações na forma de pensar a administração pública. Sendo, desta feita, um marco para a criação de instituições eletrônicas *web* compatíveis com as necessidades e características da era da informação.

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

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

2. Uma gestão pública eletrônica: uma necessidade no Brasil e em Portugal

Neste momento da reflexão, o que se sugere é que um dos principais aspectos para o aumento de serviços na internet no Brasil e em Portugal é exatamente o reflexo da política do Estado mínimo, não significando que o crescimento da oferta de serviços nas plataformas digitais dos dois governos tenha proporcionado uma maior interação entre cidadãos e a iniciativa pública. Ou seja, a maior oferta de serviços digitais não corrobora necessariamente no sentido de que os dois países tenham alcançado uma melhora no estágio de *e-participation* no tocante a cidadania eletrônica. Mas, da necessidade de transferência dos serviços para as plataformas digitais. O governo eletrônico tornou-se absolutamente necessário para o funcionamento e aperfeiçoamento da Administração Pública brasileira e portuguesas. Isto se explica pelo fato que a *web* propicia o acesso a ferramentas flexíveis e remove a maioria das barreiras para tentar coisas novas. Você não precisa de supercomputadores para direcionar o excedente cognitivo; simples telefones (*smartphone*) são suficientes. E a prevaência na ampliação no uso destas tecnologias propicia, entre tantas adjacências inovadoras, a redução dos gastos públicos.

Portanto, a inserção destas tecnologias tem por objetivo atender, em um primeiro momento, uma lógica. A de que o Estado teria crescido muito além de seu tamanho desejável. Desta maneira a implementação das ações de governo eletrônico passa a ser uma necessidade em ambos os territórios:

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

Outro aspecto, como exemplo de caso no Brasil, mas que também se faz presente em Portugal, é que cada vez mais as ações nas mais diversas áreas como na saúde, segurança e da educação têm suas verbas reduzidas e os investimentos em tecnologia de informação (TI) estão aumentando. Em 2017, o

governo brasileiro gastou R\$ 4,8 bilhões em TI como afirmou a organização Contas abertas (O globo, 2018). A previsão em 2020, antes da Covid-19, com gastos em programas específicos de e-gov foi de alta dos recursos públicos na ordem de 6,2% do governo federal (Terra online, 2020). Estes investimentos seguem uma lógica de lucro e diminuição de gastos como afirma Florencia Ferrer, da consultoria e-Stratégia Pública, responsável pela elaboração de estratégias do e-gov no estado de São Paulo, “Os sistemas eletrônicos são capazes de diminuir custos estruturalmente para a máquina pública” (Exame on-line, 2011).

Seguindo ainda a mesma linha da gestão de tecnificação, Dias indica que:

“Iniciativas como a implementação da nota fiscal eletrônica (NF-e) e dos sistemas de pregão eletrônico têm apresentados resultados muito positivos do ponto de vista da arrecadação, promovendo uma economia da ordem de bilhões de reais anuais aos cofres públicos. O pregão eletrônico, por exemplo, foi responsável por uma economia de R\$ 2,4 bilhões em 2009”. (2012, p. 12).

Neste mesmo sentindo, entre outros tantos exemplos, reforçando a política da economia instituída e necessária, o governo federal no Brasil, com o programa Nova Estratégia de Governo Digital publicada em 30 de abril 2020, definiu a meta de 100% dos serviços do governo central digitalizados até o final de 2022, o que foi concretizado e já está em pleno funcionamento através da plataforma gov.br. Com a aplicação da estratégia, a estimativa é de uma economia de R\$ 38 bilhões até 2025, contando com eliminações de contratação de pessoal para atendimento presencial, locação de estruturas, manutenção de logística entre outros aspectos (BRASIL, 2021). E o projeto desde de então está em pleno funcionamento, tanto que no ano de 2021, mesmo com a pandemia Covid, dos 3,6 mil serviços disponíveis a época, no portal gov.br, já contavam com 58% dos serviços digitais. (BRASIL, 2021).

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

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

O relatório IDES de 2021 avulta a cifra de 3,67 mil milhões de Euros investidos em ações de competências digitais na “digitalização do Estado como alavanca para a sustentabilidade das finanças

públicas” (2021, p.04). E o governo Português com implementação do programa digital Simplex estimou que conseguiria fazer uma poupança de 190 milhões de euros com 58 das 158 medidas apresentadas (SAPO, 2022).

Os investimentos em infraestrutura de telecomunicações constituem um dos pontos fortes nas avaliações de Portugal, pois se o cidadão em geral não tem acesso a rede *web* o projeto de governo eletrónico não poderá prosperar. Assim, vale ressaltar, que em novembro de 1999, com o objetivo de organizar as diretrizes da administração pública, a Comissão da União Europeia lançou o eEurope¹. Neste momento, Portugal como Estado-membro, adotou as determinações da União Europeia para que aplicasse e concretizasse efetivamente os planos de ação definidos. Além disso, o país empreendeu suas próprias iniciativas, mobilizando-se no estabelecimento de ações. Em seguida, em março de 2000, o Conselho Europeu em Lisboa aprovou a Estratégia de Lisboa 2010, na qual definia que os principais serviços públicos deveriam ser oferecidos em plataforma virtual. O uso da internet passou a ser reforçado a partir de 2000 com o Plano de ação eEurope 2002 e com o uso das TIC's pelo Conselho Europeu de Estocolmo, que foi, então, enquadrado como governo eletrónico. Assim, as iniciativas da União Europeia para a informação eletrónica pública encaminharam-se por meio da sequência de ações e planos: plano de ação eEuropa 2005, a Estratégia de Lisboa 2010 e o i2010 entre outros. (Bilhime et al., 2007, p.05).

Como consequência das medidas adotadas Portugal, em termos de utilização destas infraestruturas, de acordo com os dados reunidos no portal do Instituto Nacional de Estatística (INE), em 2020, apresenta uma sociedade conectada a internet com uma taxa de “84,5% dos agregados familiares em Portugal com ligação à internet em casa e 81,7% utilizam ligação através de banda larga, o que representa um aumento significativo, de mais 3,6 %, em relação ao ano anterior”. Este aumento se explica sobretudo pela necessidade de comunicação que se impôs durante a pandemia devido a restrição de circulação da população. Mas, as desigualdades sociais também se expressam no acesso à internet por classes de rendimento na pesquisa do INE, observa-se que: 20% dos agregados com maiores rendimentos são os que apresentam maiores níveis de acesso à internet (96,8%) e à banda larga (94,5%). No outro extremo, nos agregados com 20% dos menores rendimentos, as proporções reduzem-se para 66,9% com acesso à internet em casa e 62,4% através de banda larga. A ligação à internet em casa e a ligação por banda larga são, em 2020, mais frequentes na área metropolitana de Lisboa, nas regiões do Algarve e autónoma da Madeira. (INE, 2020). No relatório IDES, “em 2019, a percentagem de população portuguesa que não possui, pelo menos, as competências digitais básicas diminuíram de 50 % para 48 %. Contudo, cerca de 26 % não tinha qualquer competência digital. Tal continua a dever-se essencialmente ao facto de muitas pessoas nunca terem utilizado a Internet”.

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

(2020, p.06) sendo que o mesmo estudo apresenta 22% de pessoas que nunca utilizaram a internet em 2020.

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

No Brasil, isto também ocorre sendo outro ponto de identidade das políticas adotadas nas duas nações. De acordo com a pesquisa de edição TIC de 2019, entre o tipo de serviço disponibilizado no *website* pelas prefeituras brasileiras o mais oferecido que é o de *download* de documentos ou formulários, sobretudo para pagamento de taxas e impostos com cerca de mais de 80% de acesso entre os usuários. Entre as ferramentas menos disponibilizadas nos sítios das prefeituras estão: realização de agendamentos para consultas médico-hospitalares, atendimentos, serviços, entre outros que seriam de maior necessidade para os cidadãos com um percentual entorno dos 20%. O que demonstra, por um lado, a efetividade de disponibilização de ferramentas digitais no recolhimento de tributos financeiros e formulários processuais burocráticos para os seus munícipes em comparação a outros serviços bastante limitados nas páginas da internet. Valendo remarcar que estes números e ações são bem similares as iniciativas de governo digital em âmbitos federal e estadual como em Portugal.

Obviamente, que o governo eletrônico é absolutamente importante no sentido do aprimoramento da administração pública no Brasil e em Portugal. Os padrões da gestão contemporânea sofreram influência da inovação digital, estabelecendo que:

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

No entanto, o argumento que sustentamos é que as iniciativas de governo eletrônico em ambos os países visam, a redução dos gastos públicos sem necessariamente ter o objetivo em oferecer serviços com eficácia e interatividade para a população e em muitos casos as leis são garantidoras dessa estrutura como veremos a seguir.

3. O Brasil e o acesso as informações públicas: um processo em construção

Outro aspecto que também merece a nossa análise é o impacto da Lei de acesso a informação (LAI) na introdução das Tecnologias de Comunicação na gestão pública brasileira.

De acordo com Lopes (2011), a implementação de mecanismos de acesso à informação no Brasil é muito recente. Ao longo de todo o extenso período de ditadura militar, a regra era o sigilo quase que absoluto das ações governamentais, com a justificativa da garantia da segurança nacional. E mesmo nos breves períodos democráticos anteriores ao golpe de 1964, ainda predominavam os modelos de governo que apresentavam características patrimonialistas e pré-burocráticas, impedindo quaisquer movimentos em prol da transparência no acesso à informação. Diferentemente do ocorrido em democracias mais consolidadas, nas quais o acesso à informação pública correspondeu a uma manifestação de vanguarda de um extenso processo de democratização. Em países onde a democratização foi tardia, como o ocorrido no Brasil, mecanismos leais de acesso à informação surgiram apenas após o estabelecimento de condições democráticas mínimas.

Valendo remarcar, que o direito ao acesso à informação foi incluído na Constituição Federal de 1988, no inciso XXXIII, do artigo 5º, constando que todos os cidadãos brasileiros possuem o direito de receber dos órgãos públicos informações de interesse particular, geral ou coletivo, que devem ser prestadas nos prazos legais, sob pena de responsabilidade, exceto aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado. Todavia, mesmo com inclusão constitucional de tal direito, a falta de uma regulamentação específica que garantisse sua aplicabilidade, ainda distanciava os cidadãos de uma das principais ferramentas de controle social: o acesso à informação.

Assim, acompanhando a tendência de outros governos, foi promulgada em 18 de novembro de 2011 a Lei nº 12.527, popularmente conhecida como Lei de Acesso à Informação, LAI, tendo como propósito a regulamentação do direito constitucional de acesso às informações públicas do país.

Em seu texto, a LAI, em vigor desde 16 de maio de 2012, definiu a internet como canal obrigatório para a divulgação das iniciativas de Transparência Ativa, sendo tal obrigatoriedade descrita no § 2º do artigo 8º:

“Para cumprimento do disposto no caput, os órgãos e entidades públicas deverão utilizar todos os meios e instrumentos legítimos de que dispuserem, sendo obrigatória a divulgação em sítios oficiais da rede mundial de computadores”. (Brasil, 2011).

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

De acordo com Lopes (2011), apesar da existência de leis sobre o acesso público a informações desde 1976, com pioneirismo na Suécia, apenas na década de 1980 ocorreu de fato uma disseminação de leis

dessa natureza ao redor do mundo, gerada, sobretudo, pelo colapso de diversos governos autoritários e a democratização de Estados que até então eram dominados por ditaduras. Nesse cenário, as profundas mudanças políticas geradas pela transição de ditadura para democracia, tornaram necessárias diversas e inovadoras alterações nas leis dessas nações, principalmente com a promulgação de novas constituições onde, quase que invariavelmente, os temas: liberdade de expressão e acesso à informação passaram a fazer parte de uma agenda pública.

Além desse movimento de democratização ocorrido em vários países, outros fatores também contribuíram para o reconhecimento e aceitação internacional do acesso à informação como direito fundamental. Para Cordeiro (2012), os grandes avanços nas Tecnologias de Informação e Comunicação, sobretudo a partir dos anos de 1990, propiciou uma grande mudança na relação dos cidadãos com a informação, pois as possibilidades abertas em todo o mundo pelo uso dessas tecnologias apontaram para o crescimento da “participação da sociedade no processo democrático, suscitando a uma maior transparência e em mudanças nas políticas públicas por parte dos governos”.

Neste sentido, de acordo com cartilha publicada pela Controladoria Geral da União (CGU), órgão incumbido por monitorar a implantação da LAI no Poder Executivo Federal, as entidades públicas devem contribuir para a disseminação de uma cultura de acesso, tendo a consciência de que as informações pertencem ao cidadão e que cabe ao Estado promovê-la para o atendimento das demandas da sociedade. Assim, de acordo com o documento, as organizações públicas deverão gerir os processos de informação e comunicação de forma mais arrojada e flexível, atendendo, desse modo, as demandas com mais celeridade e eficiência, como previsto na lei. Tais requisitos estão assim descritos:

- “I - Conter ferramenta de pesquisa de conteúdo que permita o acesso à informação de forma objetiva, transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão;
- II - Possibilitar a gravação de relatórios em diversos formatos eletrônicos, inclusive abertos e não proprietários, tais como planilhas e texto, de modo a facilitar a análise das informações;
- III - Possibilitar o acesso automatizado por sistemas externos em formatos abertos, estruturados e legíveis por máquina;
- IV - Divulgar em detalhes os formatos utilizados para estruturação da informação;
- V - Garantir a autenticidade e a integridade das informações disponíveis para acesso;
- VI - Manter atualizadas as informações disponíveis para acesso;
- VII - Indicar local e instruções que permitam ao interessado comunicar-se, por via eletrônica ou telefônica, com o órgão ou entidade detentora do sítio e;
- VIII - Adotar as medidas necessárias para garantir a acessibilidade de conteúdo para pessoas com deficiência.” (Brasil, 2014).

Vale observar, entretanto, que mesmo diante de tais obrigаторiedades, na prática a LAI reforça o conceito de massas no contexto da gestão pública brasileira como um instrumento de transmissão de informações prontas e acabadas, não sendo considerados os diferentes interesses e realidades da sociedade, reforçando assim um conceito errôneo de passividade dos indivíduos. Nessa lógica, a ideia da participação pública se resumiria apenas em manter o cidadão informado, algo muito abaixo do efetivo controle social expresso e almejado pela Constituição, pois os temas “acesso” e “transparência” são abordados como simples “difusão” das informações, sendo necessário que os organismos estatais criem mecanismos que facilitem a integração e participação do cidadão na esfera pública.

Alguns autores dentre estes, Cordeiro (2012), alertam que mesmo perante os possíveis avanços em torno da promoção de uma democracia mais participativa, existe uma forte tendência de que essas mudanças gerem um conflito com as estruturas, culturas e práticas centralizadas e hierarquizadas, características do modelo de gestão pública tradicional.

Nesse contexto, Bernardes; Santos & Rover (2015) criticam, há algum tempo, a postura adotada pela gestão pública brasileira e sinalizam que se faz necessária a promoção, por parte do poder público, de um ambiente que amplie debates, discussões, articulações e sincronização de ações com a efetiva participação de todos os atores sociais envolvidos no processo democrático, pois não basta que o cidadão tenha conhecimento de seu poder de participação do controle social, é necessária a criação de dispositivos de interação, com utilização estimulada pela gestão pública. Mas a consolidação de tais intenções somente ocorrerá por meio de uma real expansão dos canais de interatividade, que propiciem maior participação e colaboração, criando, desse modo, uma corrente de relações que possa se estender do interior ao exterior do âmbito governamental e vice-versa.

Quanto a LAI é inegável, que ao menos na teoria, como citado, representa um avanço para a garantia do direito constitucional de “acesso” à informações por parte dos cidadãos, objetivando proporcionar maior transparência à administração pública federal, estadual e municipal, direta ou indireta, além da disponibilização de informações de caráter público, instituindo ainda obrigações, prazos e procedimentos necessários para a divulgação de dados, assim como previsto pela Constituição Federal de 1988. Mas na prática somente a Lei proporciona ao cidadão o devido acesso a informação? Esta Lei é garantidora de interatividade da população com o Estado? Neste sentido, se faz necessário analisarmos alguns estudos e dados, ao longo destes anos, quanto a efetividade da Lei de Acesso Informação e seus reflexos no controle social da gestão pública brasileira.

Dentre tais pesquisas, destaca-se um estudo nacional realizado pela organização não governamental *Artigo 19 Brasil*² entre novembro de 2014 e março de 2015 que promoveu uma análise acerca dos desdobramentos da implementação da Lei em cinquenta e um órgãos públicos, no âmbito dos poderes Executivo, Legislativo e Judiciário, bem como do Ministério Público Federal (MPF).

Na pesquisa de 2014/2015, foi elaborado o Relatório de Monitoramento do Acesso à Informação no Brasil, onde foram analisados aspectos como: índice de cumprimento das solicitações de informação; o grau de satisfação quanto as respostas fornecidas; o percentual de respostas fornecidas dentro do prazo legal, informações disponíveis para a promoção da participação popular, entre outros aspectos (Paes et al., 2015).

Seguindo os seis critérios que a Lei de Acesso à Informação determina como obrigatórias: informações institucionais; programas e projetos; relatórios estatísticos classificados; perguntas e respostas mais frequentes, participação popular; conteúdo executivo-orçamentário. O estudo indicou, dentre as categorias descritas, que a mais problemática foi a concernente a relatórios estatísticos classificados, pois ficou constatado que nenhum, dentre os órgãos do Judiciário, cumpriu integralmente a obrigação de divulgar este quesito em seus sites. Além disso, nenhum dos sites do Legislativo divulgou informações acerca de documentos classificados, nem sobre os relatórios estatísticos contendo a

² A *Artigo 19* é uma organização não-governamental de direitos humanos criada em 1987, em Londres, com a missão de defender e promover o direito à liberdade de expressão e de acesso à informação em todo o mundo. Seu nome tem origem no 19º artigo da Declaração Universal dos Direitos Humanos da ONU.

quantidade de pedidos de informações recebidas, atendidos e indeferidos. Quanto aos relatórios estatísticos classificados essa categoria foi a menos executada pelos órgãos do Poder Executivo.

O estudo indica, ainda, o cumprimento integral por parte de todos os poderes dos critérios referentes a informações institucionais e perguntas e respostas frequentes. Contudo, outro critério passível de melhora é o referente a participação popular, que foi atendido integralmente apenas pelo Legislativo, sendo cumprido totalmente por 92,1% dos órgãos do Executivo e por apenas 54,5% dos órgãos do Judiciário.

Especificamente em relação ao Poder Executivo Federal, o relatório constatou ainda que dentre os trinta e oito órgãos existentes, vinte e oito (73,7%) cumpriram as obrigações mínimas previstas na LAI, percentual considerado significativo, mas que demonstra uma necessidade de melhoria no acesso às informações em tais instituições. Além disso, alguns critérios apresentaram-se como mais problemáticos para os órgãos do Executivo, como a quantidade de informações disponíveis para a promoção da participação popular, pois apenas 44,7% dos órgãos apresentavam em seus sites uma seção específica para divulgação de audiências públicas, consultas populares, entre outros.

No que se refere à Transparência Passiva, ou seja, no atendimento a demandas específicas solicitadas pelo cidadão, a pesquisa apresentou uma análise qualitativa e quantitativa dos dados levantados através dos pedidos de informação enviados aos órgãos públicos pela referida Artigo 19. E os resultados bem mais modestos do que os obtidos pelos critérios de Transparência Ativa. Das duzentas e cinquenta e cinco solicitações de informações realizadas, 68,2% foram respondidas integralmente e em 23,2% dos casos as respostas foram parciais. Além disso, em dois por cento dos casos os pedidos não foram respondidos, ao mesmo tempo, cinco e meio por cento das solicitações tiveram acesso a informações negado e aproximadamente um por cento dos pedidos foram negados com alegação de indisponibilidade das informações.

Em suma, o relatório em sua conclusão evidencia que os resultados ainda não correspondiam ao que de fato é necessário para tradução do direito de acesso à informações ao cotidiano das organizações públicas e, principalmente, para a vida dos cidadãos, sendo cada vez mais era notória a necessidade de criação de um órgão independente e especializado que possa promover, fiscalizar e monitorar o cumprimento dos requisitos descritos na LAI (Paes et al., 2015).

Em outro estudo mais atualizado, organizado pelo Programa de Transparência Pública da Fundação Getúlio Vargas (FVG) 2022, com seus resultados apresentado à CGU relata a deficiência das regulamentações, a fraqueza de estatísticas sobre a LAI e a falta de plataformas para efetuar pedidos e receber respostas.

“A implementação e a conformidade com a LAI são significativamente deficientes. Os problemas gerais mais claros são os frágeis compromissos com a transparência e a fiscalização deficiente. No entanto, mais três problemas se destacam em termos de implementação: em primeiro lugar, falta padronização nos relatórios sobre a LAI (por exemplo, número de solicitações, desagregação por ano etc.). Em segundo lugar, existem lacunas graves no fornecimento de dados (alguns anos não são relatados, por exemplo). Terceiro, a validade e confiabilidade do relatório do governo sobre a LAI é questionável. Ainda, há baixa conformidade em geral, especialmente sobre certas políticas públicas, como as da área de segurança pública, e com obrigações de transparência, especialmente do tipo passiva (respostas às solicitações dos cidadãos)” (FGV, 2022).

Outro aspecto para mensurar a falta de efetividade da LAI no conjunto da sociedade brasileira é que em 2021 apenas 1,1 milhão de solicitações de informações foram realizadas. O que demonstra uma baixa utilização deste dispositivo pela grande maioria da população brasileira. Entre os usuários, a comunidade empresarial constitui o maior grupo de solicitantes (41%). Valendo também destacar os servidores públicos, que representam 27% dos usuários no Brasil entre outros (FGV, 2022).

Merece, por conseguinte, destaque alguns dispositivos jurídicos que foram criados de maneira antagônica a LAI como o decreto 9.690 de 2019 que visou aumentar o número de autoridades com poderes para determinar se uma informação é sigilosa; o decreto 9.759 de 2020 que pretendia extinguir conselhos consultivos de políticas setoriais no governo federal e, durante a pandemia, o governo promoveu um cerceamento dos dados e tentou suspender o limite de tempo para responder às solicitações (MP 928/2020).

Ainda em 2021, dados mostram que apenas 45% dos municípios regulamentaram suas leis de acesso a informação. Vale ainda destacar que os dados da FGV 2022 indicam que em oito estados e sete capitais as informações públicas sobre as estatísticas da LAI não foram encontradas. Alguns estados, como o Rio de Janeiro, disponibilizam apenas dados agregados. O estudo indica que a falha está sobretudo na supervisão e fiscalização. E conclui que a ausência de uma efetiva supervisão na maioria dos estados e municípios revela o mais dramático déficit de transparência, especialmente porque encontra-se na maioria dos serviços públicos municipais e estaduais o atendimento das necessidades básicas da população como educação, saúde, policiamento, dentre outros.

Por fim, ainda que a LAI estipule a obrigatoriedade da publicação das informações na rede *web* apontamos que muitas vezes este simples ato dos dados estarem na internet não significa dar, ter transparência ou acessibilidade para o cidadão. Uma vez que se faz necessário encontrá-las, o que em muitos casos se torna uma tarefa árdua pelo labirinto informacional ao interessado e sobretudo se encontrá-las, interpretá-las.

4. Portugal na vaga da digitalização: anseios e contradições

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

A primeira, é a Lei de Acesso aos Documentos Administrativos (LADA), de 26 de agosto de 1993, que vem passando por várias modificações através dos anos. A Lei n.º 46 de 24 de agosto de 2007, que revogou a primeira, alude aos procedimentos de acesso a documentos administrativos e sua reutilização. A título de enquadramento histórico-jurídico a LADA, ao longo das décadas, tem passado por atualizações e versões. Neste momento, a Lei n.º 26/2016, de 22 de agosto é a que está em vigor na qual aprova o regime de acesso à informação administrativa e ambiental e de reutilização dos documentos administrativos, transpondo a Diretiva 2003/4/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 28 de janeiro, e a Diretiva 2003/98/CE, de 17 de novembro.

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

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

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

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

“Portugal aderiu à *Open Government Partnership* em dezembro de 2017 e, no âmbito do I Plano Nacional de Administração Aberta, propusemos um compromisso destinado a reforçar a implementação e monitorização da LADA. Sem surpresa, este é um dos compromissos que menos progresso registou durante a implementação do plano, iniciada em 2019” (Transparência Internacional, 2024).

A organização ainda alerta que mesmo que a Comissão de Acesso aos Documentos Administrativos (CADA) “considere que as queixas apresentadas têm provimento e que a informação deve ser disponibilizada, as entidades requeridas podem simplesmente ignorar os seus pareceres” (Transparência Internacional, 2024). Neste caso, só resta aos cidadãos intentar uma ação administrativa no tribunal, o que comporta encargos financeiros dificilmente suportáveis a muitos, tornando o processo de acesso a informação praticamente impossível.

A Classificação RTI – Global Right to Information Rating- é a principal ferramenta global para avaliar a força dos quadros jurídicos nacionais para o acesso à informação detida pelas autoridades públicas ou o direito à informação. É amplamente utilizado por organizações intergovernamentais, defensores do direito à informação, reformadores, legisladores e outros. De acordo com a classificação global da RTI (2023) de 140 países avaliados, Portugal ocupa a posição 95, o que diz muito sobre o que de fato é a cidadania digital neste País no momento.

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

No entanto, este diálogo tem mais tom de monólogo, em que o Estado usa as plataformas como vitrine da sua ação, inibindo-as, em nome da segurança e reserva dos procedimentos administrativos, para a função propriamente interativa de permitir que a cidadania trate digitalmente os seus assuntos, aceda abertamente aos processos que dizem respeito a cada cidadão, salvaguardando a proteção de dados, e baseie, assim, a eficiência e a transparência num modelo de gestão de informação eficaz.

Sabemos, pelo que vai sendo investigado e pela observação direta que cada um de nós exercita na relação com o governo digital português, haver um acentuado *déficit* de gestão de informação integrada, mediada tecnologicamente de forma articulada e interoperável. Dentro das instituições o fluxo infocomunicacional é reduzido e torpedeado pela injeção de tecnologia adquirida para funcionar em modo de nichos fechados, problema confirmado, muito recentemente, num estudo feito com Pequenas e Médias Empresas Industriais do Norte e Centro do país (Silva, Estrela e Araújo, 2024) e também detectado nas Grandes em geral. É, pois, curioso notar que o Estado ao desenvolver-se digitalmente não está imune aos erros e às pressões comerciais do mercado informático, confundindo ferramentas com uma digitalização integrada e econômica, o mais aberta possível ao cidadão.

Sabemos existirem esforços para a concepção de modelos infocomunicacionais, como o de Marta Brandão, que na sua tese de doutoramento centrou-se no Município do Porto e analisou os processos de interação com os munícipes, limitações e estrangulamentos, desenhando um modelo possível. Trata-se de um bom exemplo e haverá outros, mas são gotas num vazio que urge preencher. Um bom exemplo traduzido na apresentação de um

Modelo infocomunicacional para a governança municipal designado de forma mais específica e tendo em conta as exigências da Gestão de Informação que deve estar subjacente em toda e qualquer implantação integral e sistemática de governo eletrónico, como “SIMAP – Sistema de Informação Municipal Ative e Permanente”, assim caracterizado: uma versão adaptada do modelo genérico da arquitetura da informação no qual são reconhecidos três níveis distintos. Nível um – Epistemológico/Estratégico. Nível dois- Teórico/Tático e Nível Três – Prático/Operacional.(Brandão, 2019, p. 196).

Especificando um pouco mais cada um dos níveis deste modelo, importante como orientação de como deve fluir a informação na governança a fim de ser comunicada de forma ágil e transparente, diremos que “o nível um que corresponde ao ambiente informacional a ser desenhado tendo em conta o contexto em que esse ambiente surgiu com todos os fatores e elementos inerentes ao fluxo infocomunicacional. O nível dois contempla os procedimentos de organização da informação através de categorias, classes, unidades de informação ou unidades de negócio com o objetivo de agrupar os dados com características similares. O nível três é considerado o mais baixo de representação, o que significa que nele estão representados os elementos tangíveis dos ambientes reais da informação das organizações” (Brandão, 2019; 197).

Seria interessante se um modelo destes focado na arquitetura da informação fosse seguido nos projetos de implementação do governo digital, mas há que reconhecer que na literatura e nas discussões sobre este tema a problemática da gestão da informação e seu desenho integral e extensivo choca pela ausência. E esta lacuna é igualmente um aspecto que aproxima os dois países e é bastante generalizado. Propomos, por isso, que na agenda de pesquisa e aprofundada e interdisciplinar sobre a temáticas do *e-gouvernement* a gestão da informação entre como faceta incontornável.

Conclusão

As administrações públicas, nos dois países em questão, se apropriam, ainda na atualidade, do modelo de comunicação centralizado e oferecendo poucos canais de possibilidades para uma real interatividade de gestão participativa ao cidadão. Mesmo com muitos serviços disponíveis em plataformas digitais, a população não dispõe de canais de comunicação verdadeiramente interativos que possibilitem um verdadeiro diálogo. Nesse sentido, cabe na maior parte das vezes, ao usuário adequar-se às determinações do Estado. Tomemos o exemplo da plataforma gov.br no Brasil, que mesmo com um número significativo de usuários não disponibiliza sequer um *link* no qual o cidadão possa ser um agente participativo e propositivo na administração da gestão pública, o mesmo efeito também é observado em Portugal com a plataforma *simplex.pt*.

Os dois países, em tela, têm muitas similaridades na maneira da disponibilização das informações públicas em plataformas digitais, bem como na maneira de não proporcionar plenamente a possibilidade de comunicação interativa entre o cidadão e o Estado através da potencialidade da comunicação da rede *web*. Segundo Ruediger (2002), não se pode negar os desdobramentos positivos que a disponibilização de serviços digitais representa do ponto de vista de uma melhora no desempenho governamental com algumas repercussões positivas para a população. Observa-se aqui, no entanto, que mesmo com a regularidade no uso de tecnologia para a publicação de informações online e a oferta de serviços públicos, contribuindo para impactar na melhoria em rankings de Governo Digital, isto não reflete necessariamente em maior participação social por meio das plataformas digitais dos governos.

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

5. Referências Bibliográficas

- BERNARDES, Mariele Berger; SANTOS, Paloma Maria; ROVER, Aires José.(2015). Ranking das prefeituras da região Sul do Brasil: uma avaliação a partir de critérios estabelecidos na Lei de Acesso à Informação. Revista Administração Pública, Rio de Janeiro, v.49, n.3, p.761-792, mai./jun. 2015. Disponível em:<<http://www.scielo.br/pdf/rap/v49n3/0034-7612-rap-49-03-00761.pdf>>. Acesso em: 13 dez. 2016.
- BILHIM, J. A. F. e Neves, B. B. (2007). “O Governo electrónico em Portugal: O caso das cidades e regiões digitais”. Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas (ISCSP), Universidade Técnica de Lisboa. https://apdsi.pt/uploads/news/id546/3.8_joao%20bilhim%20+%20barbara Acesso em: 22 de mar. 2022.
- BRANDÃO, Marta.(2019). Municípios e Cidadania: proposta de um modelo infocomunicacional. Porto: Faculdade de Letras da Universidade do Porto/CIC.Digital ISBN: 978-989-8969-05-.
- BRASIL. Presidência da Republica. Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011. Regula o acesso à informação. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm>. Acesso em: 10 out. 2016.
- BRASIL. Controladoria Geral Da União. (2014). 3º Relatório Anual sobre a implementação da Lei de Acesso à Informação (LAI) no âmbito do Poder Executivo Federal. Disponível em:<http://www.acessoainformacao.gov.br/central-de-conteudo/publicacoes/arquivos/relatorio_3anos_web.pdf>. Acesso em: 23 jan. 2017.
- BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Centro de TIC Estudos sobre as Tecnologias da Informação e da Comunicação. (2015). Panorama setorial da internet BRASIL. Acesso à internet no Brasil: desafios para conectar toda a população. Disponível em: de http://www.cetic.br/media/docs/publicacoes/6/Panorama_Setorial_11.pdf> Acesso em 22 de março de 2019.
- BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Centro de Estudos sobre as Tecnologias da Informação e da Comunicação. (2017). Panorama Setorial da Internet. Acesso à Internet no Brasil: desafios para conectar toda a população. Universalização do acesso, v. 8. n. 1. Brasil, 2017. Disponível em:<http://cetic.br/media/docs/publicacoes/6/Panorama_Setorial_11.pdf>. Acesso em: 20 abril. 2017.
- BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Centro de TIC Estudos sobre as Tecnologias da Informação e da Comunicação. (2019). Panorama setorial da internet – Acesso à internet no Brasil: desafios para conectar toda a população. Disponível em: de <https://cetic.br/pesquisa/governo-eletronico/>> Acesso em 03 de janeiro de 2020.
- BRASIL. Ministério da Economia. Transformação Digital. (2021). Disponível em: <https://www.gov.br/economia/pt-br/assuntos/noticias/2020/maio/governo-atinge-marca-de-700-servicos-digitalizados-em-17-meses-e-dobra-numero-de-acessos> Acesso em junho de 2021.
- BRESSER-PEREIRA, Luiz Carlos. (2002) Reforma da nova gestão pública: agora na agenda da América Latina, no entanto... Revista do Serviço Público, v 53, n. 1, jan./mar. 2002. Disponível em:<<https://revista.enap.gov.br/index.php/RSP/article/view/278>>. Acesso em: 22 jan. 2017.

- BRITO, I. (2006). Política da Qualidade: Gestão de Pequenas e Médias Empresas. Apostila Universidade Salgado de Oliveira. Rio de Janeiro, Brasil: UNSO.
- CASTELLS, M. (2003). A Galáxia da internet: reflexões sobre a internet, os negócios e a sociedade. Rio de Janeiro, Brasil: Zahar.
- COMISSÃO EUROPÉIA. (2021). Índice de Digitalidade da Economia e da Sociedade (IDES). Disponível em: https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/pt/IP_21_5481. Acesso em: fevereiro 2022.
- COMISSÃO EUROPÉIA. (2020). Índice de Digitalidade da Economia e da Sociedade (IDES). Disponível em: https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/pt/qanda_20_1022. Acesso em: fevereiro 2022.
- COMISSÃO EUROPÉIA. (2018). eGovernment Factsheets. Disponível em: <https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/egovernment-factsheets-2018>. Acesso em: fevereiro 2022.
- CORDEIRO, Antônio et al. (2012). Governo eletrônico e redes sociais: informação, participação e interação. Revista Eletrônica de Comunicação Informação e Inovação em Saúde. FIOCRUZ. Rio de Janeiro, v.6, n.2, jun. 2012. Disponível em: <<http://www.reciis.icict.fiocruz.br/index.php/reciis/article/viewFile/588/1228>>. Acesso em: 22 jan. 2017.
- DASSO JÚNIOR, Aragon. (2014). Nova Gestão Pública (NGP): a Teoria de Administração Pública do Estado Ultraliberal", apresentado no XXIII Encontro Nacional do Conselho Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Direito no Brasil (CONPEDI), realizado em Florianópolis-SC, de 30 de abril a 02 de maio de 2014. <https://docplayer.com.br/19324106-Nova-gestao-publica-ngp-a-teoria-de-administracao-publica-do-estado-ultraliberal.html>. Acesso em: 2 de maio de 2019.
- DIAS, R. (2012). Governo eletrônico: ferramenta democrática ou instrumento do neoliberalismo? En. Revista Tecnologia e Sociedade - 2ª Edição. ISSN (versão online): 1984-3526 <https://periodicos.utfpr.edu.br/rts/article/view/2593>. Acesso em: Setembro de 2019.
- EXAME. (2011). O jeito certo de cortar gastos públicos exagerados. 2011. Disponível em: <https://exame.abril.com.br/revista-exame/o-jeito-certo-de-cortar/> Acesso em: Setembro de 2019.
- FUNDAÇÃO GETULIO VARGAS (FGV) (2022). Lei de Acesso à Informação faz 10 anos, cria raízes e tem arcabouço sob ataque. Disponível em: <https://transparencia.ebape.fgv.br/2022-lei-de-acesso-informacao-faz-10-anos-cria-raizes-tem-arcabouco-sob-ataque> Acesso em: maio 2024
- Global Right to Information Rating (RTI) (2023). Classificação global da RTI. Disponível em: <https://www.rti-rating.org/country-data/> Acesso em: maio 2024.
- FRANCO, L. (2014). Participação digital e governo eletrônico abertura para qual cidadania?. Revista Brasileira de Administração Científica, 5(2), out. 2014. p. 214-225.
- Instituto Nacional de Estatística (INE). (2020). Sociedade da Informação e do Conhecimento - Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação nas Famílias 2020. Portugal.

Disponível em:
https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_destaques&DESTAQUESdest_boui=415621509&DESTAQUESmodo=2&xlang=pt#:~:text=Portal%20do%20INE&text=Em%202020%2C%2084%2C5%25,em%20rela%C3%A7%C3%A3o%20ao%20ano%20anterior.

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

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

LOPES, Cristiano Aguiar. (2011). Acesso à informação pública para a melhoria da qualidade dos gastos públicos: literatura, evidências empíricas e o caso brasileiro. Caderno de Finanças Públicas, Brasília, n. 8, p. 5-40, dez. 2011. Disponível em: <<http://www.esaf.fazenda.gov.br/assuntos/biblioteca/cadernos-de-financas-publicas-1/arquivo.2013-04-18.4951615613>>. Acesso em: 15 nov. 2016.

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

MELO, Carlos Miguel Amorim. (2018). e-fatura: A reforma digital da AT. Implicações no crescimento da receita fiscal. Dissertação apresentada no âmbito do mestrado para obtenção do Grau de Mestre em Gestão Fiscal no ISG – Instituto Superior de Gestão, Lisboa. Disponível em: <https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/24270/1/Efatura%20e2%80%9320A%20reforma%20digital%20da%20AT%20%20Implica%C3%A7%C3%B5es%20no%20crescimento%20da%20receita%20fiscal.pdf> . Acesso em: março 2021.

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

NASCIMENTO, S. G. et al. (2015). A tecnologia da informação e a gestão pública. Mpgoa, João Pessoa, v. 1, n. 1, p. 167-182, jan. 2015. Disponível em: <<http://periodicos.ufpb.br/index.php/mpgoa/article/view/15347>>. Acesso em: 12 jan. 2017.

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

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

PAES, Bárbara et al. (2015). Monitoramento da Lei de Acesso à Informação Pública em 2014. Artigo 19 Brasil. São Paulo. Disponível em: <<http://artigo19.org/wp-content/uploads/2015/05/Monitoramento-da-Lei-de-Acesso-%C3%80-Informa%C3%A7%C3%A3oP%C3%BAblica-em-2014.pdf>>. Acesso em: 14 jan. 2017.

- PIANA, Ricardo Sebastián. (2007). Gobierno Electrónico: governo, tecnologias y reformas. La Plata: Univ. Nacional de La Plata. Disponível em: <http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/7330/1/S1100145_es.pdf> . Acesso em: 15 dez. 2016.
- PORTUGAL (1976). Constituição da República Portuguesa.
- PORTUGAL (1993). Lei nº 65/93, de 26 de agosto de 1993. Lei do Acesso aos Documentos Administrativos, (LADA) 1993. Diário da República –Série –A, p. 4524.
- PORTUGAL (2007). Lei nº 46/2007, de 24 de agosto de 2007. Regula o acesso a documentos administrativos e sua reutilização, 2007. Diário da República –Série, p. 5680. Comissão de Acesso aos Documentos Administrativos (CADA) <http://www.cada.pt>
- PORTUGAL (2016). Lei n.º 26/2016, de 22 de agosto. Aprova o regime de acesso à informação administrativa e ambiental e de reutilização dos documentos administrativos, transpondo a Diretiva 2003/4/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 28 de janeiro, e a Diretiva 2003/98/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 17 de novembro.
- RUEDIGER, Marco Aurélio. (2002). Governo Eletrônico e Democracia – Uma Análise Preliminar dos Impactos e Potencialidades na Gestão Pública. Encontro da Associação Nacional de Programas de Pós-graduação em Administração (ENANPAD), 26, Salvador-BA, 22 a 25 de setembro de 2002.
- SAPO. (2020). Estado poupa 190 milhões com o Simplex. Disponível em: <https://sol.sapo.pt/artigo/703093/estado-poupa-190-milhoes-com-o-simplex> Acesso em: abril 2022.
- SILVA, Armando Malheiro da; ESTRELA, Sónia Catarina Lopes, & ARAÚJO, Eliane Pawlowski de Oliveira (2024). Gestão da informação nas PME Industriais de Portugal (Norte e Centro): diagnóstico e bases para um modelo orientador. Porto: CITCEM. eISBN 978-989-8970-75-6.
- SOUSA, Janara et al. (2016). A Lei de Acesso à Informação no Brasil, Portugal e Espanha: uso da internet, transparência e cidadania. Revista Electrónica Razón y Palabra, Cuba, Número 92 Diciembre 2015 – marzo 2016. Disponível em: http://www.razonypalabra.org.mx/N/N92/Varia/20_SousaGeraldес_V92.pdf Acesso em: março 2022.
- TERRA ONLINE. (2020). Orçamento do emetic tem alta de 6,2%. Disponível em: <http://www.telesintese.com.br/proposta-de-orcamento-do-mctic-para-2020-tem-alta-de-62/> Acesso em: março 2020
- Transparência Internacional Portugal. (2020). Perguntar não ofende. Disponível em: <https://transparencia.pt/perguntar-nao-ofende/> Acesso em: fevereiro 2022.
- TSF. (2019). Revalidar a carta de condução ou alterar a morada? O Sigma promete ajudar. Disponível em: <https://www.tsf.pt/economia/novo-portal-do-cidadao-quer-um-milhao-de-utilizadores-e-tem-assistente-virtual-10574076.html> Acesso em: fevereiro 2022.
- WORLD BANK. (2022). GovTech Maturity Index Disponível em: <https://www.worldbank.org/en/programs/govtech/2022-gtmi>. Acesso em: março 2022.