



Jackelyne Aparecida Lopes Hoffmann

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

**DESAFIOS E OPORTUNIDADES DA DIGITALIZAÇÃO
DOS SERVIÇOS PÚBLICOS: um estudo de caso na Prefeitura de
Naviraí/MS**

Orientador: Prof. Dr. Fábio da Silva Rodrigues

Naviraí-MS



DESAFIOS E OPORTUNIDADES DA DIGITALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS: um estudo de caso na Prefeitura de Naviraí/MS

RESUMO

O estudo tem como objetivo analisar o processo de inserção de Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) na administração pública do município de Naviraí-MS, com foco na digitalização dos serviços públicos. É possível considerar que a Lei 14.129/2021 passou a ser considerada um mecanismo fundamental para a transformação digital do governo e dos serviços públicos. A Estratégia de Governo Digital 2020–2022 visa revolucionar o governo, por meio do uso de tecnologias digitais, aumentar a eficiência nas políticas e serviços públicos, facilitar o acesso e reduzir custos, sendo o propósito tornar o governo mais dinâmico, mais próximo das pessoas e mais eficaz na resolução de problemas e na facilitação do cotidiano da cidade. O objetivo deste artigo é entender como o município de Naviraí está contribuindo para a transformação digital. Para atingir tal objetivo, utilizou-se metodologia qualitativa com análise de entrevistas semiestruturadas e fontes bibliográficas por meio de documentação indireta. De acordo com a literatura, percebe-se que as pesquisas estão mais voltadas para as práticas relacionadas à tecnologia da informação, e os resultados mostram que a Prefeitura Municipal de Naviraí tem buscado implementar mecanismos digitais como meio de aproximação aos cidadãos. No entanto, existem deficiências que precisam ser abordadas para evitar a cooptação do Estado e permitir uma transformação verdadeiramente digital. A conclusão é que se deve atentar para a transparência das plataformas, bem como permitir a participação dos cidadãos de forma assíncrona.

Palavras-chave: Transformação Digital; Serviço Público; Governo Digital; Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs)



1 INTRODUÇÃO

O Brasil desenvolveu sua Estratégia de Governança Digital (EGD) em 2016 e atualizou em 2020, orientando o setor público a utilizar recursos de tecnologia da informação para melhorar a disponibilidade de informações, incentivar a participação social na tomada de decisões e aumentar o nível de transparência e eficácia do governo federal. Tais medidas tiveram como objetivo implantar um novo paradigma da gestão pública e das relações entre o Estado brasileiro e a sociedade. Alguns avanços proporcionados pela política de governança eletrônica e digital foram a “Desburocratização, modernização do Estado, simplificação de processos, melhoria no acesso à informação pública, transparência, melhoria nos atendimentos e racionalização de gastos públicos” (GOV.BR, S/P, 2020).

Em 2018, o Brasil lançou a Estratégia de Transformação Digital (EDigital), uma iniciativa do governo federal, coordenada pelo Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações, que consiste principalmente em uma proposta de estratégia de longo prazo para a economia digital. Em outras palavras, a política pública a ser implementada. É regulamentada pelo Decreto nº 9.319, de 21 de março de 2018, que estabelece o sistema nacional de transformação digital e estabelece a estrutura de governança para a implementação da estratégia de transformação digital do Brasil (BRASIL, 2018).

O Decreto nº 10.332, de 29 de abril de 2020, estabelece a estratégia de governo digital para o período 2020-2022 no âmbito dos órgãos e entidades da administração pública direta federal, municipal e básica, entre outras disposições. A Estratégia de Governo Digital para o período 2020-2022 está dividida em princípios, objetivos e iniciativas para transformar o governo por meio de tecnologias digitais, visando melhorar a eficiência de acesso das políticas e serviços públicos (BRASIL, 2020).

Os resultados mostram que o Brasil tem buscado implementar mecanismos digitais para aproximar os cidadãos com o progresso tecnológico e o desenvolvimento local, vários foram bem sucedidos, como a apresentação de uma declaração de imposto de renda online; a expansão das petições eletrônicas; acesso online ao título de eleitor disponibilizado pelos Tribunais Regionais Eleitorais do Estado, bem como ao sistema biométrico de identificação eleitoral; entre outras ferramentas que o setor público utiliza para tornar suas tarefas mais fáceis e adequadas. Atualmente, a vida social está constantemente interligada através da tecnologia. Essas redes digitais permitem que pessoas de todo o mundo se conectem em tempo real, troquem informações, arquivos, façam compras e transações financeiras, enviem mensagens,



fotos, vídeos, músicas e até participem de eventos do outro lado do globo, via videoconferência e transmissões de streaming.

Diante disso, Ávila (2006), afirma que o desenvolvimento local está ligado às comunidades locais, pois, os cidadãos pensam, em sua maioria de forma comum, já que estão associados ao mesmo meio. A comunidade deve ser envolvida no desenvolvimento dessas políticas, e o Estado não pode ser o único responsável por elas (PINTO, 2014). Pinto (2014), ainda reitera que, o desenvolvimento ocorre não apenas por meio de políticas públicas e programas patrocinados pelo governo, mas também como resultado da participação de todos os grupos sociais, possibilitando a comunicação nos níveis local, regional e nacional.

Nessa perspectiva, pode-se dizer que as mudanças no modo de produção e acumulação reconfiguraram nosso modo de vida, pois esse é o pressuposto de que a sociedade como um todo passou do analógico para o digital em menos de meio século (NEGROPONTE, 1999).

A revolução tecnológica da informação é a base para a consolidação de uma sociedade informacional para o desenvolvimento local, o conceito de sociedade da informação propõe uma dimensão mais ampla do uso da tecnologia e sua apropriação pelos indivíduos da sociedade, afetando todas as instâncias da vida cotidiana.

Castells (2005), argumenta que a chamada sociedade em rede ou sociedade informacional reconfigurou as atividades cotidianas e agora é mediada por artefatos tecnológicos, inseridos em todos os níveis do cotidiano moderno. Como no trabalho, no lazer, produção e, finalmente, educação, de modo que não é possível adiar o debate sobre inovação tecnológica e promoção da alfabetização digital da população.

Este artigo cumpre um importante papel de discutir a importância dos serviços digitais e como estes estão integrados à vida dos cidadãos e da sociedade como um todo. Desse pressuposto, entende-se que a problemática do presente trabalho contribui para o entendimento das ações da Prefeitura de Naviraí para a efetiva transformação digital do governo e do setor público Naviraiense, para que isso ocorra, busca-se responder: Qual o nível de digitalização dos serviços na Prefeitura do Município de Naviraí-MS?. Considerando que o objetivo do governo é facilitar a vida social, ser mais dinâmico, mais próximo da população, mais eficiente para resolver problemas, o objetivo deste estudo é investigar o desenvolvimento/implantação da digitalização dos serviços públicos na Prefeitura do Município de Naviraí-MS.

Justifica-se pela necessidade de avaliar a implementação da EGD (Estratégia de Governo Digital), no que diz respeito à motivação do tema, de modo geral, pode-se dizer que se deu devido a temática governança digital ter sido inserida nas discussões estratégicas do



governo federal.

2 REVISÃO DA LITERATURA

2.1 A TRANSFORMAÇÃO DIGITAL E O PAPEL DO ESTADO

O Estado é uma organização que permite a liderança política para garantir o bem comum, surgiu para organizar a vida em sociedade e exercer o poder sobre um povo, tentando organizar o mundo da política. Exercer política é estabelecer normas e regras relacionadas à vida nas cidades. Shmitter (1965, p. 59), diz que:

[...] a política é o conflito entre atores para a determinação de linhas de conduta (policies) coletivas dentro de um quadro de cooperação-integração reciprocamente reconhecido. Tradicionalmente os politeístas focalizaram a determinação de linhas de conduta públicas, quer dizer comuns a toda a sociedade e formuladas dentro do quadro social definitivamente autoritário que é o Estado.

As pessoas precisam se relacionar, precisam tomar decisões e resolver seus conflitos, o que também significa fazer política. Sendo assim, política é o conjunto de atividades que se articulam para controlar o Estado. Dallari (1998), complementa que a noção de ordem jurídica é subentendida, de difícil visualização e que ao analisar determinada sociedade, conclui-se que todas são ordens jurídicas, sendo assim, a finalidade do Estado não deixa de ser política.

O Estado é soberano e tem a função de mediar direitos e deveres. Desta forma, ele está acima de todos os poderes garantindo a ordem e a segurança para todos, é uma unidade de comando somado a um povo, comprometido com as leis ou conjunto de normas universais habitantes de um determinado território.

De modo simplificado, para muitos o Estado se limita à União, uma vez que só a União tem soberania – os demais entes da Federação teriam apenas uma autonomia limitada e residual: o que não interessa à União compete ao Estado-membro e assim, sucessivamente, ao Município (MARTINEZ, 2013).

O Brasil é classificado como um Estado simples, o território nacional é um Estado Federal, conforme Art. 18 da Constituição Federal. A organização político-administrativa da República Federativa do Brasil compreende a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios, todos autônomos, nos termos da Constituição. Os Estados Moderno e Contemporâneo têm duas formas: a forma federativa, como consta na Constituição brasileira, quando vários centros de poder autônomo se unem, e a forma unitária, definida por um poder

central que coordena o poder político.

De acordo com o Art. 18, inciso 3º da Constituição Federal:

Os Estados podem incorporar-se entre si, subdividir-se ou desmembrar-se para se anexarem a outros, ou formarem novos Estados ou Territórios Federais, mediante aprovação da população diretamente interessada, através de plebiscito, e do Congresso Nacional, por lei complementar (BRASIL, 1988).

Sendo assim, considera-se que o Estado Federal continua sendo a opção para escapar ao excesso de centralização. O Estado atua para garantir a construção de uma sociedade livre justa e solidária, garantir o desenvolvimento nacional e erradicar a pobreza e a marginalização reduzindo as desigualdades sociais e regionais. Não é possível pensar que o Estado é o governo, na verdade o governo são apenas pessoas que ocupam temporariamente os cargos ou posições, como no caso dos presidentes. Por isso, o Estado existe independente dos governantes que entram e saem do poder. A relação que o Estado possui com a tecnologia pode ser um dos fatores determinantes para o nível de desenvolvimento tecnológico de determinada sociedade. Contudo, a dependência exclusiva do Estado tem um preço, e o preço para a China foi atraso, fome, epidemias, dominação colonial e guerra civil até, pelo menos, meados do século XX (CASTELLS, 2002).

Ao longo da história humana, tornou-se claro que a capacidade ou a sua falta de controlar a tecnologia, particularmente as que são estratégicas a cada época, determina seu curso a ponto de podermos dizer que, embora a tecnologia não determine desenvolvimento histórico ou transformação social, incorpora a capacidade de transformação das sociedades (CASTELLS, 2002). A administração burocrática é direcionada pelo cumprimento às normas, à formalidade e ao profissionalismo, em outras palavras, a igualdade sendo manifestada por meio de regras formais.

Com o objetivo de proteger a coisa pública, surge o modelo Burocrático, idealizado pelo sociólogo alemão Max Weber. A Administração Pública Burocrática foi implementada no Brasil durante o Governo Vargas (1930), tendo sido impulsionada uma reforma na lógica desse modelo, com a criação do Departamento Administrativo do Setor Público (DASP) (DA SILVA, 2017).

Desse modo, o uso de tecnologias como ferramenta torna-se indispensável desde que o modelo de Administração gerencial, sob a justificativa de melhorar os resultados da gestão e prestar serviços de qualidade para os cidadãos foi instaurado (CRISTÓVAM, 2020, p.216). Atualmente, o Estado continua sendo importante na estruturação de estratégias e no fomento do setor de tecnologia, ainda mais em países onde esse é insipiente ou encontra-se em



desenvolvimento.

Sendo assim, para Castells (2002, p. 48), “principalmente pela intervenção estatal, a sociedade pode entrar num processo acelerado de modernização tecnológica capaz de mudar o destino das economias, do poder militar e do bem-estar social em poucos anos.” Atualmente, a sociedade e a tecnologia estão passando por profundas mudanças. Essas mudanças estão relacionadas principalmente ao avanço e interesse pelas tecnologias de informação e comunicação (TIC). O termo "transformação digital" é usado para descrever as profundas mudanças que a cultura digital trouxe em termos de participação social, cultural e profissional, bem como o surgimento de novas demandas.

O Estado brasileiro possui papel fundamental na transformação digital da economia e da sociedade, que movimenta-se pela digitalização dos serviços públicos e do governo, buscando aumentar a eficiência da atividade governamental, tanto em termos de custos ou de maior racionalização, como em relação ao aumento da participação social ou da satisfação do cidadão, visando principalmente a melhoria da prestação serviços à população (E-DIGITAL, 2018). Em uma sociedade em desenvolvimento, como no caso brasileiro a inovação governamental depende não apenas de inovações, propriamente ditas, mas, em grande medida, da conjugação dessas com melhorias incrementais, cujos resultados criem condições de legitimação social e, com isso, permanência e realimentação positiva do processo (BUCCI, 2013). Para que o Estado funcione, a ampla adoção das tecnologias de informação e comunicação (TIC) nos países em desenvolvimento deve ser vista como uma oportunidade para uma rápida transição para um novo padrão de referência.

Partindo de uma situação de grande irracionalidade, corrupção e cultura de desorganização, há maior potencial de ganhos qualitativos com a adoção de algumas medidas estratégicas do que para o desenvolvimento de democracias maduras. Ainda, os investimentos em TICs contribuem para o desenvolvimento econômico e para a redução das desigualdades, pois possibilitam a habilitação das pessoas à participação ativa na sociedade, desde que esteja presente um arcabouço legal capaz de proteger os direitos a liberdade de expressão, liberdade de informação e um ambiente regulatório de proteção à privacidade (WEISS, 2019).

A melhoria e modernização dos serviços públicos e da infraestrutura, os incentivos à produção e à inovação, bem como as políticas de inclusão social e todas as iniciativas de longo prazo, dependem não apenas da compreensão dos papéis do Estado e do governo, mas também do domínio técnico dos seus mecanismos de funcionamento, tanto no nível das relações políticas tradicionais como nas implicações dessas com a execução das decisões e dos



dispêndios governamentais. (BUCCI, 2013).

No entanto, no setor público não basta apenas a introdução de tecnologias para o aperfeiçoamento adequado de processos e serviços. E-Digital (2018), afirma que é necessária a estruturação de um sistema digital que simplifique e facilite as interações entre Estado e os demais atores sociais. Assim, o Governo Digital tem como fundamento central a geração de valor público para a sociedade por meio da utilização das tecnologias da informação e da comunicação.

2.2 ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

A Administração Pública é a peça que ajusta o Estado, ou seja, prepara e organiza a realização de seus serviços, tendo em vista a satisfação das necessidades coletivas. A Administração Pública precisa estar em constante evolução para que as necessidades dos cidadãos sejam satisfeitas.

A Administração não pratica atos de governo; pratica, tão-somente, atos de execução, com maior ou menor autonomia funcional, segundo a competência do órgão e de seus agentes. São os chamados atos administrativos. Para Silva (2017), em amplo sentido, é o conjunto de órgãos de governo com função política e de órgãos administrativos, com função administrativa. Em sentido estrito, a Administração Pública é definida como o conjunto de órgãos, entidades e agentes públicos que desempenham a função administrativa do Estado.

Em sentido formal, afirma Meirelles (2016), administração pública é o conjunto de órgãos instituídos para consecução dos objetivos do Governo; em sentido material, é o conjunto das funções necessárias aos serviços públicos em geral; em acepção operacional, é o desempenho perene e sistemático, legal e técnico, dos serviços próprios do Estado ou por ele assumidos em benefício da coletividade. Numa visão global, a Administração Pública é o aparelhamento do Estado, organizado para a realização de seus serviços, visando à satisfação das necessidades coletivas (SILVA, 2017).

Com a Constituição de 1988, Brasil, Cap. VII, (1998), a Administração Pública recebeu tratamento em capítulo próprio, sendo assim estabelecido como princípios constitucionais de observância obrigatória, tendo em vista que são recentes no ordenamento jurídico brasileiro.

Os princípios são inter-relacionados e possuem exceções. Não é possível interpretar um princípio isoladamente, pois os princípios jurídicos não são incomunicáveis entre si. Cada princípio deve ser compreendido e aplicado sem a perda da harmonia e da coerência do sistema, mediante interpretação



sistemática que preserve a harmonia, a racionalidade e congruência, em sua aplicação às situações concretas vividas pela Administração Pública, quando em suas relações com os administrados e a sociedade (PALUDO, 2010).

A ferramenta do Estado para colocar em prática as escolhas políticas do governo é a administração. Isso não significa que o governo não tenha poder de decisão, ele tem. Mas ele tem poder apenas no âmbito de suas funções e dentro dos limites estatutários de seus poderes executivos.

2.3 DIGITALIZAÇÃO DO GOVERNO E DOS SERVIÇOS PÚBLICOS NO BRASIL: APLICAÇÃO DA TECNOLOGIA NO SERVIÇO PÚBLICO.

O governo brasileiro está constantemente implementando ferramentas tecnológicas que são utilizadas para facilitar a vida dos moradores das cidades, o Governo Digital estabelece expressamente o uso das TICs como meio de comunicação entre o Estado e a população. Segundo dados do site Governo Digital (2019-2020), o Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão informou que o Brasil subiu quatro posições no ranking global de dados abertos em 2017, ocupando o oitavo lugar entre os países analisados pela *Open Knowledge Foundation* (OKFN - Fundação de Conhecimento Aberto).

Consta ainda que, ações governamentais, incluindo o orçamento público, resultados eleitorais, mapas nacionais e estatísticas socioeconômicas foram pontuadas com a nota mais alta possível. Ainda sobre o investimento em tecnologia digital pelo governo brasileiro, Dener et al. (2021) informa que esse esforço tem sido reconhecido internacionalmente: Na primeira edição do "GovTech Maturity Index (GMTI - Índice de Maturidade GovTech)", um ranking de "maturidade em governos digitais" criado pelo Banco do Mundial, o Brasil foi listado entre as 22 nações com as melhores práticas nessa área, ocupando a sétima posição (à frente de todos os outros países americanos e atrás apenas da República da Coreia, Estônia, França, Dinamarca, Áustria e Reino Unido). Portanto, fica claro que o governo está preocupado em se adequar a essa nova realidade tecnológica e que está trabalhando para implementar uma estratégia para mídias digitais de diversas formas (KREUZ E VIANA, 2018).

Analistas do Banco Mundial afirmam que o desenvolvimento de uma plataforma digital chamada "GOV.BR" permitiu que o país alcançasse um significativo destaque. Por meio dessa plataforma, os usuários do sistema passam a ter acesso a um vasto catálogo de serviços digitais públicos a partir de junho de 2022, disponibilizando 4.900 serviços em uma única plataforma,

esses usuários já somam mais de 130 milhões (DENER et al., 2021).

Os governos vêm modernizando o setor público com tecnologia há décadas. O Grupo Banco Mundial (WBG) colaborou nesse processo fornecendo financiamento e suporte técnico para ajudar nas iniciativas de transformação digital dos países. Para Moraes Filho e Albuquerque (2022), a democratização do acesso à internet e, mais recentemente, a adoção de tecnologias disruptivas em todos os setores da economia foram impactadas significativamente em 2020 e 2021 pelos protocolos de isolamento social estabelecidos pela Organização Mundial da Saúde (OMS), em resposta à pandemia causada pelo vírus COVID-19, os autores afirmam que houve a necessidade de um profundo repensar das estruturas operacionais de todo o mundo. O conceito de "transformação digital" refere -se a um fenômeno que surge do desenvolvimento de mecanismos destinados a operar em tempo real e contínuo, conectados a pessoas e coisas, teoricamente dotados da capacidade de ler e interpretar dados do mundo físico, tomar decisões de forma independente e armazenar informações "na nuvem". (BELLUZZO, 2019).

Já existem muitas instâncias de digitalização de serviços públicos no Brasil que permitem a participação cidadã na avaliação da melhoria de suas operações. O sistema judiciário eletrônico (E-proc do Tribunal de Justiça Federal e os sistemas estaduais Projudi, além do PJe, que engloba os tribunais estaduais e federais), estão se tornando cada vez mais prevalentes na esfera jurídica. Como consta no Conselho Nacional de Justiça (CNJ):

O que indica um ganho de eficiência considerável com a adoção do PJe”, diz o estudo da FVG. Em outro dado que reforça as vantagens dos processos judiciais eletrônicos em comparação aos processos físicos, é o menor tempo “cartorário”. Conforme FGV, tempo de cartorário “é compreendido como aquele em que o processo não está aguardando uma decisão, mas sim a realização de alguma tarefa judicial” (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2018).

Kreuz e Viana (2018), constatam que, no Paraná, o sistema Projudi acaba de começar a incorporar decisões de segundo grau. Em contrapartida, o procedimento foi totalmente digitalizado dentro da Justiça Federal por meio da plataforma E-proc. O sistema eletrônico permite que não apenas os juízes e advogados, mas também as partes tenham acesso imediato ao processo. Além disso, todas as etapas processuais são registradas e rastreadas, incluindo a data do processo, a decisão do juiz e outras conveniências que o sistema eletrônico do tribunal imprime, incluindo certidões que podem ser exigidas no caso específico. O procedimento eletrônico não é apenas mais rápido, mas também mais seguro, pois agora é transparente, o que garante sua integridade. O CNJ chegou à conclusão de que a justiça eletrônica representa tanto um avanço quanto uma vitória para o jurisdicionado.



Ao acessar a plataforma Gov.br, é possível observar outras soluções digitais acessíveis pelo governo brasileiro, como o Auxílio Emergencial (programa que oferece renda mínima para os mais vulneráveis durante a pandemia de covid-19 e que se estende até dezembro de 2022), Meu INSS (programa digital com o objetivo de reduzir o tempo de espera para atendimento nas agências físicas do sistema nacional de seguros), Seguro Desemprego Web e Seguro Desemprego Web para Empregados Domésticos, Carteira Digital Trabalho e Carteira Digital de Trânsito, o PIX (pagamento instantâneo brasileiro criado pelo Banco Central do Brasil).

Com perfis destinados para cada cidadão, no perfil “turistas” encontram-se serviços para viajantes, tanto para quem busca viajar (como obter um passaporte ou uma documentação) quanto para quem pretende prestar serviços turísticos, solicitar um certificado veterinário para ir a outro país com o animal de estimação também é possível. No perfil “agricultor” o apoio financeiro reúne informações e serviços em um só lugar, incluindo solicitações de residências rurais, além de consultas e créditos, solicitações de treinamento e capacitação, cadastro para emissão de certidões e outras consultas cadastrais (GOV.BR).

Portanto, a digitalização dos serviços é uma conquista de valor imensurável para a nação, comprometida em fomentar a colaboração interdisciplinar para o avanço da humanidade e fundamentalmente comprometida com o avanço da ciência, tecnologia, pesquisa e inovação. Ao longo dos últimos anos, assistimos à implementação de ferramentas concebidas de acordo com o princípio da eficiência. Com o uso da tecnologia, esforços estão sendo feitos para alcançar verdadeiramente o grande objetivo que é construir uma sociedade livre, justa e unida. Isso visa garantir o desenvolvimento social, reduzir as desigualdades sociais e regionais e, finalmente, promover o bem-estar de todos.

2.4 A LEI Nº 14.129, DE 29 DE MARÇO DE 2021, LEI DO GOVERNO DIGITAL E A LEI Nº 13.709/2018, LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS.

A Lei do Governo Digital, “dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o aumento da eficiência da administração pública, especialmente por meio da desburocratização, da inovação, da transformação digital e da participação do cidadão.” (BRASIL, 2021, s/p).

Dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública e altera a Lei nº 7.116, de 29 de agosto de 1983, a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), a Lei nº 12.682, de 9 de julho de 2012, e a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 (BRASIL, 2021).

É possível ver a Lei nº 14.129/2021 como um meio significativo de concretizar a

Estratégia de Governo Digital para o período de 2020 a 2022. Sem excluir a parcela da população conhecida como aqueles que não têm acesso ao mundo digital, a digitalização de serviços públicos e governo tem potencial para melhorar a qualidade da prestação de serviços públicos, permitindo maior grau de universalização e promovendo a comunicação entre a administração pública e os cidadãos que utilizam serviços públicos digitais.

De acordo com o artigo 14 da referida Lei, a prestação de serviços públicos digitais deve ser realizada por meio de tecnologias amplamente acessíveis ao público em geral, incluindo aqueles de baixa renda e aqueles que vivem em áreas remotas e isoladas (BRASIL, 2021)

O objetivo da Lei do Governo Digital, que entrou em vigor em agosto de 2021, é fornecer uma plataforma única de acesso à informação e serviços públicos por meio de serviços digitais de fácil acesso, fortalecer a relação entre poder público e privada, incentivar a participação da sociedade no controle da administração, abolir exigências e formalidades e manter o atual nível de igualdade. (GOV.BR, 2021). Além disso, descreve os direitos dos usuários dos provedores de serviços digitais e lista as ferramentas necessárias para o uso de cada um de suas próprias plataformas de governança digital.

Por outro lado, é importante notar que a transformação digital envolve mais do que apenas a digitalização dos serviços públicos e o funcionamento da burocracia nacional. Na íntegra, também conduz discussões sobre o quadro jurídico e administrativo de regulação do espaço digital e a proteção de direitos particularmente vulneráveis a abusos por parte dos administradores, como o direito à privacidade dos dados pessoais e o direito à justificação de decisões administrativas que são automatizadas.

A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº 13.709/2018, foi promulgada para resguardar os direitos fundamentais de cada pessoa à liberdade e privacidade, bem como a liberdade de desenvolver suas personalidades únicas. A lei abrange uma ampla gama de operações que podem ocorrer por meio de métodos manuais ou digitais, sejam elas realizadas por pessoas físicas ou jurídicas com legítimos direitos públicos ou privados. Ainda sobre a LGPD, no Gov.br, (2018), depara-se que:

A Lei estabelece uma estrutura legal de direitos dos(as) titulares de dados pessoais. Esses direitos devem ser garantidos durante toda a existência do tratamento dos dados pessoais realizado pelo órgão ou entidade. Para o exercício dos direitos dos(as) titulares, a LGPD prevê um conjunto de ferramentas que aprofundam obrigações de transparência ativa e passiva, e criam meios processuais para mobilizar a Administração Pública.

Apesar de anos de esforços para a digitalização da administração do governo federal,

o arcabouço legal que rege esse aspecto da transformação de um espaço digital para um espaço federal só muito recentemente foi incluído no ordenamento jurídico brasileiro. Conforme se extrai da referida Lei Federal nº 14.129 que está em vigor desde 29 de março de 2021, que estabelece princípios, regras e ferramentas para melhorar a eficácia da administração pública, especialmente por meio da desburocratização, inovação, transformação digital e participação cidadã.

De acordo com a lei em questão, haverá dois pilares principais do governo digital: a prestação de serviços públicos digitais e a digitalização da administração pública, gestão e administração. A desburocratização do Estado e a co-construção coletiva de referências digitais são os pilares sobre os quais se constrói cada uma dessas vertentes. Em outras palavras, a simplificação da burocracia estatal visa reduzir etapas do processo administrativo, consolidar a oferta de serviços em uma única plataforma, padronizar as ofertas, eliminar ou reduzir formalidades e exigências, estimular a participação direta na prestação de serviços e tornar a sociedade mais acessível, conforme estipulado no Art. 3º da Lei 14.129/2021, incisos I a XXVI.

3 METODOLOGIA

Este artigo foi realizado por intermédio de uma pesquisa qualitativa. Cabe destacar que, para Marconi e Lakatos (2009), a classificação dos tipos de pesquisa pode mudar de acordo com o enfoque do autor e as subdivisões que dependem de: condições, objetivos, objetos de estudo, metodologias, interesses, situações, dentre outros elementos.

Esta pesquisa foi realizada por meio de entrevistas orientadas e focalizadas, além de análise bibliográfica e coleta de dados. Segundo Pádua (2012), dependendo do objeto do estudo, um estudo pode ser realizado utilizando um ou mais recursos técnicos, como foi feito nesta instância. A decisão de fazer um estudo de caso se justifica porque, na estimativa de Pádua (2012), esse recurso procura “abranger as características mais importantes do tema que se está pesquisando, bem como seu processo de desenvolvimento”. De acordo com esse autor, um estudo de caso flexível é aquele que permite ao pesquisador descrever, interpretar ou mesmo realizar uma análise heurística ao longo do estudo. Esse estudioso também afirma que uma entrevista é um dos procedimentos mais utilizados em pesquisa de campo, tem a vantagem como meio de coleta de dados, permite a análise qualitativa ou quantitativa dos dados e pode ser utilizado para qualquer população, inclusive analfabetos, é um técnica eficaz (PÁDUA, 2012).

O motivo da realização das entrevistas pode ser atribuído ao fato de que esse

instrumento de coleta de dados é adaptável, segundo Bell (2008, p. 136), pois permite ao pesquisador "acompanhar ideias, aprofundar respostas e investigar motivos e sentimentos... ela propicia o esclarecimento e o desenvolvimento das respostas." As entrevistas permitem a coleta de informações mais precisas, bem como o esclarecimento e a compreensão de possíveis dúvidas do entrevistador. A decisão de utilizar este recurso se deu devido à sua capacidade de subsidiar estudos mais precisos.

O principal valor da entrevista pode ser encontrado em Cooper (2003, p. 249), o autor afirma que está na "profundidade das informações e nos detalhes que podemos obter... o entrevistador também tem mais recursos para melhorar a qualidade das informações recebidas do que com outro método." No entanto, Pádua (2012), afirma ainda que se deve levar em conta as limitações da entrevista e que a interpretação da informação pode variar dependendo do método utilizado.

O tipo de entrevista utilizado, segundo a classificação de Bell (2008), foi orientado ou focalizado, uma vez que foi possível estabelecer um quadro baseado em temas e fazer ao informante algumas perguntas que já haviam sido estabelecidas e apresentadas a ele. No entanto, essa pessoa é livre para abordar o assunto da maneira que escolher. O participante do estudo é um profissional que atua no setor de TICs, com o cargo de Gerente de Equipe de TI.

4 DISCUSSÃO E ANÁLISE DOS DADOS

Quanto ao município de Naviraí, é possível observar, segundo Rodrigues e Dorneles (2018), que a cidade passou por um ritmo acelerado de urbanização e crescimento populacional, ou seja, houve uma rápida transferência de população do meio rural para o urbano, justificando-se pela dinâmica econômica ao relacionar as atividades no setor madeireiro, influenciando no rápido crescimento populacional e econômico do município. A criação do município de Naviraí foi fruto de uma política de ocupação e colonização privada do governo federal no início da década de 1950. O rápido crescimento populacional e econômico da região, impulsionado por incentivos à modernização e integração do setor agrícola na década de 1960, expandiu a região sul para um grande mercado consumidor nacional, resultando em sua ascensão a município em 1963 (RODRIGUES; DORNELAS, 2018).

Segundo dados do IBGE, a população no último censo é de 53.188. A área total da cidade é de 33.193.552 quilômetros quadrados, o que equivale a 14,47% da microrregião do Iguatemi e 1,09% da área total do estado e fica a uma distância de 355 km da capital Campo

Grande (PREFEITURA DE NAVIRAÍ, 2022; IBGE, 2017). Segundo Rodrigues e Dornelas (2018), está localizada no sudoeste do Mato Grosso do Sul, foi fundada em 1952 como resultado de um processo de colonização liderado pela empresa Colonizadora Vera Cruz Mato Grosso Ltda.

A interpretação dos dados e a análise das entrevistas, permitiu as seguintes conclusões e contribuições em relação aos desafios e oportunidades da digitalização dos serviços públicos no município de Naviraí-MS.

4.1 PROCESSO DE DIGITALIZAÇÃO DOS PÚBLICOS

Foi questionado ao entrevistado, numa escala de zero a dez, como está o desenvolvimento do processo de digitalização dos serviços públicos no município de Naviraí. O entrevistado declarou:

Hoje, o processo já está no nível sete, e a licitação para a entrega do serviço digital e da digitalização de processos já está no jurídico do município (ENTREVISTADO).

Para Kreuz e Viana (2018, p. 267), “nessa perspectiva, a implementação de plataformas digitais pelo Estado se apresenta como modo de implementar os pressupostos norteadores do ordenamento jurídico brasileiro, bem como se amolda a perspectiva constitucionalista latino-americana.” Pode-se dizer que há autorização para a implementação de mecanismos digitais, mas que é necessária uma avaliação profunda e concreta para que os critérios sejam atendidos.

O entrevistado ainda enfatiza que o processo já está bem avançado, e que todos os serviços públicos a partir da implantação, pela empresa que vencer a licitação, será pelo site do município onde o cidadão poderá requerer desde uma poda de árvores, troca de uma lâmpada, até a questão do cemitério, tudo de maneira digital, sem precisar também ir ao IML solicitar algum tipo de documentação.

4.2 DIFICULDADES ENCONTRADAS NO PROCESSO DE DIGITALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Ao perguntar quais foram as principais dificuldades encontradas no processo de digitalização dos serviços públicos, o respondente informou que inicialmente é feita uma análise completa para justificar a necessidade de tal, pois atualmente tudo é feito, em sua

maioria, de forma manual. Como resultado, provavelmente haverá resistência dos servidores públicos no futuro, mas isso é típico em qualquer tipo de serviço quando há uma mudança significativa. Mas também tem a questão dos recursos, porque precisa haver a disponibilização de recursos de cada gerência, não é tão fácil dizer:

Vamos precisar de R\$100.000,00 da Gerência de TI para cuidar de todo o município, pois existem várias demandas na comunidade (ENTREVISTADO).

Ao analisar as dificuldades possíveis, De Brito Gomes (2022) argumenta que:

Isto acontece, porque a maioria destas entidades continua ainda a enfrentar diversos desafios no que diz respeito a recursos financeiros e orçamentários para investir em novas tecnologias inovadoras, o que dificulta todo este processo de investirem na sua infraestrutura digital e desenvolver por sua vez o E-government.

Inicialmente, este foi o maior desafio, mas até aqui, tudo correu conforme o planejado. E no momento, movendo-se através do sistema legal.

Um outro ponto questionado ao entrevistado foi se o excesso de burocracia dificulta o processo de implantação da digitalização. Na opinião dele não dificulta, o prazo é um pouco mais longo, porque tem que se transcorrer por processos. Após a implantação dos serviços digitais, será regularmente fiscalizado se a empresa está realmente seguindo o que estava no edital, os níveis de segurança, tendo em vista a LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais), portanto, é importante enfatizar que os sistemas digitais devem atender a LGPD.

A garantia de direitos no ambiente digital é a pedra fundamental da confiança no ambiente digital. Não basta que empresas e indivíduos se sintam protegidos em relação a ataques cibernéticos e incidentes de segurança; é preciso que enxerguem o ambiente digital como um espaço em que o exercício de direitos está plenamente assegurado. Assim sendo, deve-se direcionar as novas tecnologias para a proteção de direitos e ao interesse público (E-DIGITAL, 2018).

Para o entrevistado, a proteção dos dados e a responsabilidade social, é um dos requisitos mais importantes e de maiores preocupações para que seja implantado e oferecido de fato o serviço digital para a população.

Diante disso, essa é a maior demora, só pode ser implantado 100% quando é cumprido todos os pontos do edital (ENTREVISTADO).

Na concepção de Da Silva (2017, p. 8), “o modelo burocrático parte de uma

desconfiança prévia nos Gestores Públicos. Por isso, o cumprimento às normas e o controle rígido nas ações dos administrados o caracterizam”. Há um foco especial na prevenção de abusos, portanto, os controles se concentram principalmente na legalidade da admissão de pessoas físicas, na legalidade das aquisições públicas e na legalidade do atendimento demandado (BRASIL, 1995).

Isso destaca a importância das características da burocracia na administração pública, pois permitiriam eliminar o abuso do poder patrimonial, de benefícios não intencionais e pessoais, bem como a garantia de exatidão, eliminação de erros, conhecimento do registro oficial, continuidade, sentimento de decência, uniformidade operacional e sistemas de subordinação.

4.3 BENEFÍCIOS ENCONTRADOS NO PROCESSO DE DIGITALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

O estudo também procurou identificar quais benefícios podem ser obtidos após a efetiva digitalização dos serviços públicos para o cidadão, para as empresas, para os servidores e para a gestão municipal em geral.

Para o entrevistado, de modo geral, a agilidade do processo é o principal benefício, que permitirá ao cidadão responder e ter respostas em menos tempo, e também o seu conforto, não haverá mais a necessidade de deslocamento e o custo também será menor para ambos.

Agora é possível digitalizar e transferir documentos antes físicos, o que agilizará os procedimentos de assinatura eletrônica (ENREVISTADO).

A transformação digital envolve um amplo processo em que a tecnologia assume gradualmente uma posição de destaque dentro da organização (BELLUZZO, 2019).

Para Kreuz e Viana (2018), diante disso, é fundamental que o governo busque estratégias que permitam, ao mesmo tempo, aumentar a participação pública para proteger as minorias, um dos pilares do constitucionalismo, e garantir que o exercício do poder seja lícito. É essencial que o governo utilize esses componentes para fomentar um ambiente mais democrático e participativo, pois a tecnologia, as redes e os aplicativos estão cada vez mais se conectando com o mundo.

4.4 OPORTUNIDADES ENCONTRADAS NO PROCESSO DE DIGITALIZAÇÃO DOS

SERVIÇOS PÚBLICOS

E por fim, na última questão do roteiro da entrevista, no que diz respeito aos serviços que já estão no processo de digitalização no município, segundo o entrevistado, hoje, existe um serviço que é digital, é para uso do servidor, é a abertura de chamados interno, que é um sistema open source, é um sistema de chamados voltado para gestão de TI.

Então o município não gasta nada com isso, apesar de ele estar hospedado no município e estar hospedado no nosso servidor lá do setor de TI, ele é totalmente gratuito, então o município não paga mensalidade alguma (ENTREVISTADO).

O GLPI Chamados (Gerenciamento Livre de Parque de Informática), é um Sistema de abertura de chamados para os serviços de informática do Núcleo de Informática da Prefeitura Municipal de Naviraí-MS (PREFEITURA DE NAVIRAÍ, 2022). Onde qualquer servidor público municipal que utilize dos equipamentos e tecnologias da informação consiga acessar, os servidores poderão registrar suas solicitações no DTI (Departamento de Tecnologia da Informação) por meio do formulário e acompanhar o atendimento da solicitação pelo sistema sem utilizar outros meios de comunicação.

Por não possuir um custo de licença, um software open source oferece a oportunidade de um maior investimento em serviços e formação, garantindo um retorno dos investimentos em TI maior e melhor. Na grande maioria dos casos, essas ferramentas são compartilhadas online pelos desenvolvedores, podendo ter acesso a elas qualquer pessoa, sem restrições (CANALTECH, 2014).

O Entrevistado enfatiza,

“também estamos trabalhando atualmente em um sistema que permitirá que os cidadãos se comuniquem diretamente com algumas secretarias municipais via WhatsApp.” Como o WhatsApp é uma das redes sociais mais populares do Brasil, os cidadãos poderão entrar em contato com determinados provedores de serviços ou solicitar informações pelo aplicativo WhatsApp nos próximos meses. Outro serviço também, é a digitalização de documentos, este é para documentos mais antigos, portanto, as pessoas iniciarão um procedimento de atendimento digital que começará em breve (ENTREVISTADO).

A partir de agora, todos os papéis e registros antigos do município devem ser arquivados digitalmente para que cumpram a Lei 14.129/2021 que está em vigor.

Segundo Schumpeter (1942 apud DOS ANJOS, 2019), a inovação é essencial para a sobrevivência das organizações no mundo moderno, neste sentido, não é surpreendente ver um

número crescente de estudos relacionando a transformação digital às práticas de gestão do conhecimento, outro catalisador da inovação organizacional.

Tendo em vista que a inovação é essencial para a sobrevivência das organizações no mundo moderno, não é de se estranhar o aumento do número de estudos relacionando a transformação digital às práticas de gestão do conhecimento.

5 CONCLUSÕES

Como apresentado, buscou-se analisar e discutir sobre a importância dos serviços digitais e o processo de digitalização dos serviços públicos no município de Naviraí-MS, quais foram os desafios e oportunidades encontrados e como estes estão integrados à vida dos cidadãos e da sociedade como um todo.

A digitalização dos serviços públicos se apresenta como um movimento capaz de democratizar o acesso às ferramentas necessárias ao engajamento cívico e reparar a relação entre o poder público e as pessoas por ele governadas, ao mesmo tempo em que se alinha com os avanços tecnológicos, avanços feitos nos últimos anos em uma variedade de empreendimentos humanos em todo o mundo.

É recomendável que a transformação digital seja vista com perspectivas que vão além dos aspectos de negócios e da tecnologia, para observar as desigualdades e as lacunas que o país precisa superar. Utilizar as vantagens brasileiras é necessário para superar obstáculos e avançar na digitalização da economia. Embora a economia brasileira seja grande e diversificada, o mercado consumidor do país é atrativo e possui fortes e significativas vantagens competitivas em diversos setores da indústria e serviços. Mas o país ainda enfrenta desafios significativos.

Em contrapartida, o sistema eletrônico tem sido frequentemente utilizado no âmbito legislativo. Houve uma resposta positiva, mas para garantir uma participação efetiva por parte dos cidadãos e não apenas simulativa, é ainda necessário que os cidadãos estejam cientes da existência destas plataformas e as utilizem.

Em relação a percepção do entrevistado, constata-se que há uma clara compreensão do conceito de governo digital e sua referida Lei, principalmente no sentido amplo, onde a literatura destaca o uso das tecnologias de informação e comunicação para potencializar e automatizar as atividades governamentais e as interações com diversos setores da sociedade, principalmente a prestação de serviços.



Portanto, um meio fundamental de colocar a Lei no. 14.129/2021 em prática é a Estratégia de Governo Digital 2020-2022. A digitalização dos serviços públicos e do governo, desenvolvida de acordo com os princípios orientadores e objetivos da Estratégia de Governo Digital, e tendo em conta a população digitalmente excluída, entende-se então, que tem potencial para melhorar a qualidade da prestação de serviços públicos, permitir maiores níveis de universalização e fomentar a comunicação entre a administração pública e os cidadãos que utilizam os serviços públicos digitais. tendo em vista algumas sugestões, como: criar procedimentos que levem em consideração a percepção da sociedade na tomada de decisões; criação de um curso EAD baseado na colaboração entre SNAS (Secretaria Nacional de Assistência Social) e ENAP (Escola Nacional de Administração Pública) sobre os temas de governança digital e engajamento cívico; realização de eventos que estimulem a colaboração em discussões por meio das redes sociais, do portal Participa.br e de outros mecanismos de interação com a sociedade, de forma que essa interação seja bidirecional, bem como pela estruturação de fóruns permanentes de discussão e eventos sobre governança digital para maior colaboração e interação com a sociedade, de modo que seja inserida, principalmente, a parcela da população com mais dificuldades de acesso. Outras sugestões como, realizar uma maratona de desenvolvimento de aplicativos em colaboração com organizações para criar novos serviços; desenvolver mecanismos de avaliação da prestação de serviços públicos e realizar treinamentos em redes de atendimento.

Sobre a relação entre a prática de governo aberto e a prática de governança digital, é entendido como o governo raramente explora todo o potencial e oportunidades, as ações conjuntas e sinergias entre essas formas de governança, ambas as questões devem ser vistas como estratégicas pela alta administração governamental, pois a governança digital pode alavancar e aumentar o Governo aberto.

Conclui-se então, que é preciso atentar para a transparência das plataformas, para gerar uma melhor experiência de participação dos cidadãos.

REFERÊNCIAS

ÁVILA, V. F. **Realimentando discussão sobre teoria de Desenvolvimento Local (DL)**. Interações – Revista Internacional de Desenvolvimento Local, Campo Grande, MS, v. 8, n. 13, p. 133-40, 2006. Acesso em: 10 nov. 2022.

BAUMAN, Zygmunt. **Vida para consumo**. Rio de Janeiro: Zahar, 2008, passim.

BELL, Judith. **Projeto de pesquisa: guia para pesquisadores iniciantes em educação**,



saúde e ciências sociais; Tradução Magda França Lopes. 4a ed, Porto Alegre: Artmed, 2008. 224 p. Acesso em 28 set. 2022.

BELLUZZO, Regina Celia Baptista. **Transformação Digital e competência em informação: reflexões sob o enfoque da Agenda 2030 e dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável**. 2019. Disponível em: <https://revistas.ufrj.br/index.php/rca/article/view/26573>. Acesso em: 28 ago. 2022.

BRASIL. **Constituição (1988)**. Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF: Senado Federal: Centro Gráfico, 1988.

BRASIL. **Estratégia brasileira para a transformação digital (E-Digital)**. Brasília, 2018. Acesso em 21 de ago. 2022.

BRASIL. **DECRETO Nº 9.319, DE 21 DE MARÇO DE 2018**. Institui o Sistema Nacional para a Transformação Digital e estabelece a estrutura de governança para a implantação da Estratégia Brasileira para a Transformação Digital. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/decreto/D9319.htm. Acesso em: 28 ago. 2022.

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 e altera a Lei nº 7.116, de 29 de agosto de 1983, a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), a Lei nº 12.682, de 9 de julho de 2012, e a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2021/Lei/L14129.htm. Acesso em: 28 ago. 2022.

BRASIL, Presidente, 1995, (F.H. Cardoso). **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. 86p. (Documentos da Presidência da República). 1. Reforma do Estado Brasil. I Cardoso, Fernando Henrique, Presidente do Brasil, 1931-II. Título. CDD 354.81035. Acesso em 12 out. 2022.

BUCCI, Maria Paula Dallari. **Fundamentos para uma Teoria Jurídica das Políticas Públicas**. São Paulo: Saraiva, 2013, p. 24-25. Acesso em 21 de ago. 2022.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede – A era da informação: economia, sociedade e cultura**. 8 ed. rev. e ampl. Tradução: Roneide Venâncio Majer. São Paulo: Paz e Terra, 2005, p. 45. Acesso em 21 de ago. 2022.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Processo Eletrônico (PJe) tem tramitação mais rápida no Judiciário**. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/processo-eletronico-pje-tem-tramitacao-mais-rapida-no-judiciario/>. Acesso em: 10 de out. 2022.

COOPER, Donald & SCHINDLER, Pamela S. **Métodos de pesquisa em administração**. Trad. Luciana de Oliveira da Rocha, 7a ed.- Porto Alegre; Bookman, DINIZ, Eduardo H.; BARBOSA, Alexandre F.; JUNQUEIRA, Álvaro R. B. & PRADO, Otávio. (2009). O governo eletrônico no Brasil: perspectiva histórica a partir de um modelo estruturado de análise. Revista de Administração Pública – RAP, Rio de Janeiro: FGV, 23348. Acesso em 28 set. 2022.



CRISTÓVAM, José Sérgio da Silva; SAIKALI, Lucas Bossoni; SOUSA, Thanderson Pereira de. **Governo digital na implementação de serviços públicos para a concretização de direitos sociais no Brasil**. Sequência (Florianópolis), p. 209-242, 2020. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/seq/a/f9mk84ktBCQJFzc87BnYgZv/?format=html>>. Acesso em 10 de out. 2022.

DA SILVA, Thiago Antunes. **CONCEITOS E EVOLUÇÃO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA: O DESENVOLVIMENTO DO PAPEL ADMINISTRATIVO**. X Seminário Internacional sobre Desenvolvimento Regional, 2017. Disponível em: <<https://online.unisc.br/acadnet/anais/index.php/sidr/article/view/16678>>. Acesso em 10 de out. 2022.

DALARI, Dalmo de Abrel. **Elementos de Teoria de Geral do Estado**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 1998.

DENER, Cem; NII-APONSAH, Hubert; GHUNNEY, Love E.; JOHNS, Kimberly D.. 2021. **GovTech Maturity Index: The State of Public Sector Digital Transformation**. International Development in Focus. Washington, DC: World Bank. © World Bank. Disponível em: <https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/36233>. Acesso em: 13 out. 2022.

DO Eletrônico ao Digital: Linha do tempo - Governo Eletrônico. **Ministério da Economia, Gov.br**, 30 abr. 2020. Disponível em: <<https://www.gov.br/governodigital/pt-br/estrategia-de-governanca-digital/do-eletronico-ao-digital>>. Acesso em 09 de ago. 2022.

DE BRITO GOMES, Ana Beatriz Pinheiro. **TRANSFORMAÇÃO DIGITAL NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**. 2022. Disponível em: <<https://estudogeral.sib.uc.pt/retrieve/250574/Relat%C3%B3rio%20de%20Est%C3%A1gio%20-%20Ana%20Gomes.pdf>>. Acesso em 08 dez. 2022.

GOV.BR. **Ministério da Cidadania: Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais**. 2018. Disponível em: <https://www.gov.br/cidadania/pt-br/acesso-a-informacao/lgp>. Acesso em: 13 out. 2022

GOVERNO DIGITAL. **Brasil está em 8ª lugar no ranking mundial de Dados Abertos**. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/estrategia-de-governanca-digital/do-eletronico-ao-digital>. Acesso em: 13 out. 2022.

GOVERNO DIGITAL. **Estratégia Geral de TIC**. Disponível em: <<https://www.gov.br/governodigital/pt-br/estrategia-de-governanca-digital/do-eletronico-ao-digital>>. Acesso em: 10 out. 2022..

KREUZ, Letícia Regina Camargo; VIANA, Ana Cristina Aguilar. **4ª Revolução Industrial e Governo Digital: Exame de Experiências Implementadas no Brasil**. Revista Eurolatinoamericana de Derecho Administrativo, Santa Fe, vol. 5, n. 2, p. 267-286, jul./dic., 2018. DOI: 10.14409/redoeda.v5i2.9092. Acesso em 21 ago. 2022.

Lei do Governo Digital. **Ministério da Economia, Gov.br**, 12 ago. 2021. Disponível em: <<https://www.gov.br/governodigital/pt-br/legislacao/lei-do-governo-digital#:~:text=Lei%20federal%20n%C2%BA%2014.129%2C%20de,9%20de%20julho%20de%202012%2>>. Acesso em 05 de out. 2022.



MARCONI, Marina de A.; LAKATOS, Eva Maria (2009). **Fundamentos de metodologia científica**. 6 ed., 3 reimpr. São Paulo: Atlas. 315 p. Acesso em 28 set. 2022.

MARTINEZ, Vinício Carrilho. **Estado moderno**: características, conceito, elementos de formação, instituições políticas, natureza jurídica, atualidades. Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/26268/estado-moderno>>. Acesso em 26 mai. 2022.

MEIRELLES, Hely Lopes. **Direito administrativo brasileiro**/ Hely Lopes Meirelles, José Emmanuel Burle Filho. 42. ed./atual. até a Emenda Constitucional 90, de 15.09.2015. São Paulo: Malheiros, 2016. 968 pág.; 2 cm. Disponível em: <https://www.academia.edu/38952326/HELLOPES_MEIRELLES>. Acesso em 14 out. 2022.

MORAES FILHO, Luis Ferreira de; ALBUQUERQUE, Felipe Braga. **Digitalização de serviços públicos e a falta de acordo semântico acerca da expressão “inclusão digital” – consequências graves para a definição de políticas públicas inclusivas e para o exercício pleno da cidadania no ciberespaço**. International Journal of Digital Law, Belo Horizonte, ano 3, n. 2, p. 29-49, maio/ago. 2022. DOI: 10.47975/IJDL.moraesfilho.v.3.n.2.

NAVIRAÍ. Prefeitura de Naviraí. Disponível em: <<https://navirai.ms.gov.br/conheca/>>. Acesso em: 10 nov. 2022.

NAVIRAÍ. Prefeitura de Naviraí. **GLPI (Chamados)**. Disponível em: <<https://navirai.ms.gov.br/servico/glpi/>>. Acesso em: 19 nov. 2022.

NASCIMENTO, Anderson. **O que é open source?**. CanalTech. 2014. Disponível em: <https://canaltech.com.br/produtos/O-que-e-open-source/>. Acesso em 14 out. 2022.

PÁDUA, Elisabete M. M. **Metodologia da pesquisa: abordagem teórico-prática** - 17a ed. - Campinas, SP: Papyrus, 2012. ISBN 978-85-308-0607-1. Acesso em 28 set. 2022.

NEGROPONTE, N. (1999). **A Vida Digital**. São Paulo: Companhia das Letras. Acesso em 10 nov. 2022.

PALUDO, Agostinho Vicente. **Administração Pública: teoria e questões**/ Agostinho Vicente Paludo. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010. Disponível em: <<https://books.google.com.br/books?id=gKOoQghSLzYC&lpg=PP1&ots=jKXnYjgtXf&dq=administra%C3%A7%C3%A3o%20publica%20conceito&lr&hl=pt-BR&pg=PA24#v=onepage&q=administra%C3%A7%C3%A3o%20publica%20conceito&f=false>>. Acesso em 28 jul. de 2022.

PINTO, A. C. B. **Desenvolvimento local: a comunidade como coparticipante**. Revista Brasileira de Planejamento e Desenvolvimento, Curitiba, v. 3, n. 1, p. 165-75, 2014. Acesso em: 10 nov. 2022.

RODRIGUES, W. O. P.; DORNELAS, T. M. **FORMAÇÃO TERRITORIAL E DINÂMICA PRODUTIVA DO MUNICÍPIO DE NAVIRAÍ - MS**. Encontro Internacional de Gestão, Desenvolvimento e Inovação (EIGEDIN), v. 2, n. 1, 11 dez. 2018. Disponível em: <<https://periodicos.ufms.br/index.php/EIGEDIN/article/view/6746>>. Acesso em: 10 nov. 2022.



SCHMITTER, Philippe C. **Reflexões sobre o conceito de política.** Revista de Direito Público e Ciência Política, v. 8, n. 2, p. 45-60, 1965. Acesso em: 10 de out. 2022.

WEISS, Marcos Cesar. **Sociedade sensoriada: a sociedade da transformação digital.** Estudos Avançados [online]. 2019, v. 33, n. 95. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/s0103-4014.2019.3395.0013>. ISSN 1806-9592. Acesso em 21 ago 2022.