



EFICIÊNCIA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DIGITAIS E DESENVOLVIMENTO

Angela Teresinha Rank
Robson Pascoal

Resumo: Com a publicação da Lei n. 14.129/21, a estratégia de Governo Digital pretende aumentar a eficiência pública e expandir a acessibilidade aos serviços públicos por via digital, de maneira a proporcionar a desburocratização, a utilização da inovação, a transformação digital e participação dos indivíduos, conforme previsto no art. 3º, que trata das diretrizes e dos princípios do Governo Digital. O presente artigo concentra seus esforços no estudo de uma estrutura de Administração Pública digital sob o olhar direcionado à concretização de direitos fundamentais, preferencialmente, os direitos sociais a partir da eficiência na prestação de serviços públicos digitais e desenvolvimento. Outrossim, a instauração de Governo Digital deve possibilitar igualdade de acesso a todos os cidadãos, e não se deve permitir que sirva de afastamento e exclusão social. O método a ser utilizado será o dedutivo a partir do procedimento monográfico.

Palavras-chave: Administração Pública Digital; serviços públicos digitais; direitos sociais; eficiência administrativa; desenvolvimento.

Abstract: With the publication of Law no. 14.129/21, the Digital Government strategy aims to increase public efficiency and expand accessibility to public services through digital means, in order to provide the reduction of bureaucracy, the use of innovation, the digital transformation and the participation of individuals, as it is provided by the article 3, which deals with the guidelines and principles of Digital Government. This article focuses its efforts on the study of a digital Public Administration structure with a view to the realization of fundamental rights, mainly social rights, based on the efficiency of the provision of digital public services and development. Furthermore, the establishment of Digital Government must allow equal access to all citizens, and it must not be allowed to serve as a detachment and social exclusion. The project method is the deductive one from the monographic procedure.

Keywords: Digital Public Administration; digital public services; social rights; administrative efficiency; development.

INTRODUÇÃO

Com a transformação causada pela evolução tecnológica, se impõe dar nova significação às formas de organização, fluxo de serviços e informações em vários contextos laborais e, em se tratando de Administração Pública, o desafio não seria diverso, aliás, deveria ela estar na linha de frente quanto aos processos de inovação e desenvolvimento, esmerando pela máxima universalização de acesso, particularmente, ao se tratar da concretização da democracia e dos direitos fundamentais (GABARDO, 2011).

Importa aqui, estudar como o uso de recursos tecnológicos pela sociedade e pela Administração Pública repercute em impactos para a vida e desenvolvimento social, de modo a refletir de como utilizar a tecnologia de maneira inteligente no setor público, tendo em mente a aproximação do Estado e sociedade a partir da utilização tecnológica, pois com a simbiose entre sociedade e internet, o Estado não tem mais escolha, ou seja, está obrigado a participar das transformações decorrentes da característica da sociedade em rede (BUSTAMANTE, 2010).

A Administração Pública ao longo desse contínuo processo de transformações tem se direcionado para a implementação do Governo digital, por meio de uma série de sistemas objetivando construir essa trajetória de migração. Não se pode negar que esse processo foi acelerado e intensificado pela pandemia de Covid-19, determinando novas condutas do ente estatal e da sociedade civil (VALENCIA-TELLO, 2020).

Os esforços aqui se concentram nos estudos de uma estrutura de Administração Pública digital sob a ótica voltada a concretização de direitos fundamentais, especialmente, direitos sociais a partir da eficiência na prestação de serviços públicos digitais e desenvolvimento social.

O presente artigo está subdividido em quatro tópicos visando analisar o fenômeno em questão. No primeiro tópico, intitulado como “Administração Pública digital” se busca analisar o exponencial desenvolvimento tecnológico e comportamento da Administração Pública a partir desse cenário de inovações. Na segunda seção “Serviços públicos” se buscou trazer alguns apontamentos, mesmo que breves, a respeito de sua conceituação e elementos, no sentido de propiciar uma análise introdutória ao Terceiro tópico “Serviços públicos digitais” e, especialmente, sob essa abordagem apontar as benesses desse novo paradigma e as mazelas em razão do cenário pandêmico ocasionado pela Covid-19.

Na última seção “Eficiência na prestação de serviços públicos digitais e desenvolvimento”, o objetivo se direciona a elucidar o conceito de eficiência administrativa e sua aplicação na prestação de serviços públicos digitais visando traçar um panorama sob a ótica de desenvolvimento a partir do disposto na Lei do Governo Digital (Lei nº 14.129/21). O método a ser utilizado será o dedutivo a partir do procedimento monográfico.

ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA DIGITAL

A evolução tecnológica é um caminho sem volta e progressivamente mais se buscará conduzir a sociedade e suas formas de interagirem a partir desse paradigma, o que sem sombra de dúvidas, requer aperfeiçoamento contínuo dos ambientes digitais, inclusive pela Administração Pública. Aliás, deveria ser ela a linha de frente nesse processo de transformação, por ser o ambiente adequado para a concretização dos interesses públicos (GABARDO; BITTENCOURT, 2021).

A revolução tecnológica, comumente denominada de Revolução Industrial 4.0, impõe profundas alterações referentes a maneira de viver em sociedade e está demarcada por sua velocidade, amplitude e profundidade, possibilitando a evolução, a fusão de tecnologias e a interação nos domínios físicos, digitais e biológicos (SCHWAB, 2016). Vive-se a Quarta Revolução Industrial sinalizada pela utilização da internet e da convergência de tecnologias, digitais, físicas e biológicas, com fenômenos de robotização, inteligência artificial, em que a tecnologia, em certa medida, auxilia as pessoas, como também passa a produzir resultados com base nos dados que foram captados (CASTELLS, 2002).

Em verdade, o fato de a Administração Pública propor seus próprios planos de desenvolvimento e formas de lidar com seus sistemas administrativos mediante a utilização de tecnologias, se encontra justamente relacionada com a denominada Revolução Industrial 4.0. E o ritmo frenético do incremento de inovações tecnológicas tende a impulsionar o Poder Público, pode-se dizer, de maneira imposta, de igual modo para uma perspectiva de Administração Pública 4.0 (CRISTÓVAM; SAIKALI; SOUSA, 2020).

Nessa perspectiva, válido consignar como a tecnologia no decorrer da história, é inerente a modificação social, seja no modo de vida, seja nos hábitos e modo de pensar e, de consequência, demanda uma alteração comportamental do ente estatal. Assim, pode-se dizer que as revoluções implicam em um processo significativo de mudanças de paradigmas e causam consideráveis impactos. E com as mudanças no modo de vida dos cidadãos, surgem novas demandas e problemas interligados às inovações advindas dessas transformações. (REIS; CARVALHO, 2020).

Estar-se-á face à realidade de mudança de paradigma e de racionalidade, pois a transformação digital tem modificado as noções de tempo e espaço, o modo de viver,

de estudar, de consumir, de se relacionar. E o governo e a gestão pública não devem se mostrar estranhos a essa transformação digital, não se trata somente de efetuar a troca com o meio material (do papel para o digital), mas com a racionalidade de interação, a lógica da comunicação. A utilização da tecnologia da informação pela Administração Pública pode ser empregada de várias formas e finalidades, relevantes e complementares entre si, aliás, como instrumento participativo e dialógico com o cidadão, visando o aprimoramento de sua participação nas deliberações, de modo a permitir a solicitação e troca de informações, para potencializar procedimentos, requerimentos, expandir a eficiência de processos administrativos e o acesso e a eficiência da prestação de serviços públicos (BOURGES, 2020).

A aplicação de tecnologias na atuação do Estado tem como objetivo melhorar a gestão dos serviços e da gestão pública em geral. Tal atuação, denominada comumente por “e-Governança” compreende as seguintes áreas: i) a e-Administração Pública que visa um aperfeiçoamento dos processos governamentais e do labor interno no setor público com o uso de tecnologias de informação e comunicação; ii) os e-Serviços Públicos que pressupõe a melhoria na prestação de serviços ao cidadão; e iii) a e-Democracia que objetiva maior e ativa participação do cidadão através da utilização das tecnologias de informação e comunicação no processo democrático. Assim, pode-se dizer que na esfera pública digital, a inovação tecnológica deve fomentar a melhor qualidade na prestação de serviços públicos, pois compreende uma dimensão da democracia e respeito ao cidadão (CUNHA; MIRANDA, 2020).

As tecnologias de informação e comunicação visam promover uma facilidade no gerenciamento das atividades de programas sociais, de modo a viabilizar melhoria na organização de políticas públicas e prestação de serviços públicos e auxiliar o desenvolvimento de ferramentas de avaliação, participação e monitoramento pelos cidadãos (RIBEIRO, 2018), de maneira a impulsionar o crescimento de controle social (CRISTÓVAM; SAIKALI; SOUSA, 2020).

A digitalização da Administração configura um avanço positivo com base em dois fatores, um deles se refere ao acompanhamento da sociedade, cuja alteração de paradigma importa em novo estilo de viver; o outro, faz referência ao detrimento das vantagens que indicam o uso da tecnologia pela Administração. Logo, trilhar um caminho nessa perspectiva nos leva ao desenvolvimento (REIS; CARVALHO, 2020).

SERVIÇOS PÚBLICOS

A expressão serviços públicos no ordenamento jurídico pátrio, ora é utilizado em sentido amplo, ora em sentido estrito. Pode-se dizer que, a expressão em seu sentido mais amplo aparece no §6º, art. 37, da Constituição Federal, que disciplina a responsabilidade das pessoas jurídicas de direito público e das pessoas jurídicas de direito privado prestadoras de serviços públicos, e abarca todas as atividades estatais, sem fazer distinção da administrativa, da judiciária e da legislativa, e igualmente, sem distinguir o serviço público, em sentido estrito, do poder de polícia, do fomento e da intervenção (DI PIETRO, 2021).

Ao seu turno, o art. 175 da Constituição Federal, a expressão é tida em seu sentido mais restrito e atribui ao poder público a prestação de serviço público mediante concessão ou permissão, pois pressupõe que diga respeito ao fornecimento de utilidades das quais os cidadãos possam usufruir de modo individual. Outrossim, o inc. II, art. 145, ao estabelecer a prestação de serviços públicos específicos e divisíveis, prestados ao seu contribuinte ou postos à sua disposição, como um dos fatos geradores de taxa, a expressão é usada em seu sentido mais restrito (DI PIETRO, 2021).

Assim, serviço público pode ser conceituado como toda atividade material que a lei atribui ao Estado para que a exerça de forma direta ou através de seus delegados, com o objetivo de satisfazer de modo concreto às necessidades coletivas, sob o regime jurídico público ou parcialmente público (DI PIETRO, 2021).

Maria Sylvia Zanella Di Pietro cita três elementos que compõem esse conceito, quais sejam: o elemento subjetivo, o material e o formal. O elemento subjetivo consiste em ser o serviço público incumbência do Estado, nos termos do art. 175, da CF/88, e dependente do Poder Público. Ou seja, a sua criação se dá por meio de lei e corresponde a uma opção estatal; a sua gestão, igualmente, incumbe ao ente estatal, que poderá fazê-lo de forma direta por meio de seus órgãos, ou de forma indireta, mediante concessão ou permissão, ou de pessoas jurídicas criadas pelo Estado com tal finalidade (DI PIETRO, 2021).

Já o elemento formal consiste em disciplinar que o regime jurídico ao qual se submete determinado serviço público também será criado mediante lei. A título ilustrativo, pode-se dizer que certos tipos de serviços o regime jurídico é de direito

público, e nessa hipótese, os agentes são estatutários, os bens são públicos, as decisões apresentam as atribuições de ato administrativo, a responsabilidade é objetiva, os contratos são regidos pelo direito administrativo. Porém, destaca a autora que não se pode descartar a possibilidade de uso de institutos de direito privado, particularmente em matéria de contratos, quando há previsão legal (DI PIETRO, 2021).

Nas palavras de Celso Antônio Bandeira de Mello, serviço público pode ser assim conceituado:

Serviço público é a atividade material que o Estado assume como pertinente a seus deveres em face da coletividade para a satisfação de necessidades ou utilidades públicas singularmente fruíveis pelos administrados cujo desempenho entende que deva se efetuar sob a égide de um regime outorgador de prerrogativas capazes de assegurar a preponderância do interesse residente no serviço e de imposições necessárias para protegê-lo contra condutas comissivas ou omissivas de terceiros ou dele próprio gravosas a direitos ou interesses dos administrados em geral e dos usuários de serviço em particular (MELLO, 2011).

Ainda, o mesmo autor esclarece que o serviço público sempre será prestado no regime de direito público, mesmo que sob determinados aspectos se permita a aplicabilidade de normas de direito privado, a sujeição ao regime público é inerente a própria definição de serviço público, mesmo as que tenham natureza de pessoa jurídica de direito privado, como concessionárias e permissionárias de serviço público, são aos que igualmente se submete a Administração Pública (MELLO, 2011).

Assim, simplesmente tudo o que tenha indicação constitucional como serviço público ou que a lei venha a caracterizar como tal, se submetem ao: i) Dever inescusável do Estado de promover-lhe a prestação; ii) Princípio da supremacia do interesse público; iii) Princípio da adaptabilidade; iv) Princípio da universalidade; v) Princípio da impessoalidade; vi) Princípio da continuidade; vii) princípio da transparência; viii) Princípio da motivação; ix) Princípio da modicidade das tarifas; e x) Princípio do controle (MELLO, 2011).

Adriana Schier destaca que o ente estatal está incumbido de erradicar a pobreza e a marginalização e diminuir as desigualdades sociais e regionais e para atingir esse resultado, é condição *sine qua non* que a prestação de serviços públicos seja realizada sob o regime jurídico adequado, em observância ao princípio da continuidade, universalidade e modicidade (SCHIER, 2016).

SERVIÇOS PÚBLICOS DIGITAIS

A prestação de serviços públicos através do ambiente digital possibilita a interação entre fatores humanos e organizacionais à tecnologia de informação, os quais são incumbidos pela captura, armazenamento, transmissão e manipulação de informação, de maneira a fomentar a prática de uma gestão típica do Governo digital. Assim, pode-se dizer que o uso das tecnologias de informação e comunicação na esfera pública pode indicar um mecanismo estratégico para dar maior amplitude à eficiência dos serviços públicos, de modo a gerar maior economicidade para o ente estatal, maior transparência e qualidade no atendimento das demandas dos cidadãos (OLIVEIRA; FALEIROS, 2015).

Nesse cenário, a tecnologia desempenha importante papel, pois além de possibilitar melhor alocação dos serviços públicos e intercomunicação entre órgãos estatais e sociedade, também atende as necessidades dos usuários e amplia a acessibilidade aos serviços e à Administração (NOGUEIRA, 2016). Porém, necessário se ter cautela como o modo pelo qual essas tecnologias da informação e comunicação serão inseridas na Administração, pois efetuar recortes tecnológicos sem a sua inserção de maneira estrutural resulta na criação de um *Frankenstein*, abarrotado de retalhos tecnológicos, porém, sem um fio condutor que permita uma transformação no modo de agir administrativo (REIS; CARVALHO, 2020).

Juarez Freitas compreende que a inteligência artificial altera, de forma intensa, a prestação de serviços públicos. Esclarece ser imprescindível que essa mudança aconteça para tornar a prestação inteligente, eficaz e inclusiva, não para que funcione como resguardo de opacidade para o desleixo e para a displicência com a cidadania. Enfatiza o não cabimento de conceber a inteligência artificial com o desumano desígnio de despojar servidores públicos. Aplicada com semelhante *desideratum*, será desastrosa (FREITAS, 2020).

Digno de nota que as *smart cities* são beneficiadas pela inteligência artificial, inclusive, a título exemplificativo permitem, a monitoração, em tempo real, de extensos espaços públicos e o aprimoramento do planejamento sustentável. Comumente, “os assentamentos urbanos inclusivos, seguros, resilientes e sustentáveis”, nos moldes da Agenda 2030 (ODS nº 11), acontecem com mais êxito quando a inteligência artificial colabora no prognóstico dos efeitos sinérgicos de projetos de ocupação das cidades.

Fora isso, a inteligência artificial viabiliza a possibilidade de acompanhar o cumprimento preciso do aproveitamento equilibrado e racional do solo, conjuntamente com a internet das coisas e outras tecnologias de ponta (FREITAS, 2020).

Adriana Schier ao referenciar Amartya Sen descreve que é necessário estabelecer o fundamento de um paradigma de desenvolvimento econômico e socioambiental que, enquanto processo, possibilite a todos a ampliação de suas capacidades e, de consequência, o alcance de sua liberdade. Para tanto, reivindica-se a criação de conjunturas que farão com que os cidadãos compreendam a noção mais fundamental do processo em desenvolvimento que se expressa como perspectiva para “uma vida mais livre e mais digna de ser vivida” (SCHIER, 2019).

Emerson Gabardo compreende que a felicidade deve se reportar ao “nível ótimo” de vida com base nas possibilidades existentes no momento, mantendo em mente que o homem pode se aperfeiçoar em busca do autodesenvolvimento e desenvolvimento da sociedade e do Estado. Entretanto, válido recordar que este processo civilizacional de sofisticação de fatores novos nem sempre é positivo. Aliás, a história possui referências severas demonstrando de como o ser humano é capaz de retroceder. Tal circunstância real que denuncia a não existência de uma linha evolutiva absolutamente progressista, tendo em vista a existência de fatores positivos e negativos do agir humano no tempo, não pode, nem deve deixar de estimular as proposições normativas de dignidade e felicidade como princípios norteadores do desenvolvimento humano, especialmente, por meio do Estado e de sua inafastabilidade do interesse público com supremacia sobre o privado (GABARDO, 2020).

A Lei nº 14.129/21 acerca dos princípios e diretrizes do Governo Digital e da eficiência pública em seu art. 3º e seus incisos estabelece uma série de comandos normativos acerca do acesso e utilização dos serviços públicos digitais. Especialmente, no inc. X, dispõe acerca da universalidade de acesso: “a simplificação dos procedimentos de solicitação, oferta e acompanhamento dos serviços públicos, com foco na universalização do acesso e no autosserviço” e reforça tal previsão em seu art. 14 Art. “A prestação digital dos serviços públicos deverá ocorrer por meio de tecnologias de amplo acesso pela população, inclusive pela de baixa renda ou residente em áreas rurais e isoladas, sem prejuízo do direito do cidadão a atendimento presencial”.

As alterações ocasionadas por um novo formato de gestão pública, de acesso à informação e prestação de serviços públicos repercutem em mudanças sociais, entretanto, isso não impede que o inverso aconteça. Não raras vezes, problemáticas sociais podem levar à necessidade de implementação das tecnologias de informação e comunicação. A título de exemplo, a respeito da materialização, embora tímida, do Governo digital na prestação de serviços públicos, urge mencionar a autorização da utilização dos recursos da telemedicina, para o enfrentamento da pandemia Covid-19 (HERRERA; GIL-GARCÍA, 2009).

Em que pese estar expressamente previsto na Portaria nº 467/20 do Ministério da Saúde e na Lei nº 13.989/20 de que a autorização da telemedicina seria excepcional, emergencial e temporária para o enfrentamento da Covid-19, é forçoso reconhecer a possibilidade de que seus efeitos tendam a perdurar, e, aliás, indicar mudanças permanentes nas mais variadas áreas da saúde pública, suplementar e privada (CRISTÓVAM; SAIKALI; SOUSA, 2021).

A inteligência artificial demonstrou ser uma peça de considerável importância durante pandemias, por exemplo, a da Covid-19, convém citar a diagnose de infecções, monitoramento de tratamentos, e os *Digital Tracking and Tracing Systems*, que são sistemas de rastreamento de propagação do vírus (FREITAS, 2020).

Não diferentemente, também em razão do cenário pandêmico, se refere à expressiva amplitude de ações em relação ao uso de tecnologias de informação e comunicação na área da educação, seja nas instituições de ensino público das esferas municipal, estadual e federal, seja na esfera das instituições particulares, a partir das diversas iniciativas e ferramentas direcionadas às atividades remotas de ensino (CRISTÓVAM; SAIKALI; SOUSA, 2021).

A inteligência artificial aplicada à perspectiva educacional possibilita, desde que acompanhada da sistêmica avaliação de impactos e orientada por legítimos objetivos, a individualização do ensino para variados públicos. Teoricamente, afeta a maneira de aprendizado e de ensino, reclamando forte proteção do elemento humano, no trato educacional (FREITAS, 2020).

Entretanto, no caso brasileiro, para além de inúmeros desafios advindos da revolução tecnológica, esses desafios se intensificam em razão das desigualdades, nos mais variados âmbitos, pois, ao mesmo tempo que parte dos alunos possuem acesso

a recursos de alta tecnologia em um período de educação remota, grande parcela da população não tem nem acesso à rede de internet.

Não diferentemente, enquanto pequena parcela dos empresários pode visualizar a prosperidade de seus negócios por meio do *e-commerce*, o desemprego no país, alcançou números insustentáveis, o que levou milhões de brasileiros a conviver num contexto de insegurança alimentar; de igual modo, com diversos serviços públicos que migraram para a digitalização, grande parte da população sequer tinha acesso a hospitais e postos de saúde para tratar de suas enfermidades (GABARDO; BITENCOURT, 2021).

Aliás, a acessibilidade à alimentação e à renda são as principais consequências do direito humano ao desenvolvimento quanto à dimensão social e são essenciais para se ter uma vida digna. Entretanto, presume-se que considerável parcela da população mundial segue na batalha para atender suas necessidades básicas. Tal circunstância demonstra que o fato de existência de uma norma não assegura acesso aos recursos que possibilitam o direito ao desenvolvimento (OLSSON; LAVALL, 2020).

Essas situações díspares indicam que todas essas transformações que serão possibilitadas pela evolução tecnológica na disponibilização de bens, serviços, informações por parte da Administração Pública não podem ficar limitadas à população privilegiada, por esse motivo, a universalização do acesso será um real desafio, pois, bem longe da realidade brasileira, em que a desigualdade aos meios tecnológicos tende ao agravamento (CHIEFLER; CRISTÓVAM; SOUSA, 2020).

Esses exemplos pontuais, por si só, já demonstram a importância e a imprescindibilidade de análise dessas tecnologias sob uma abordagem que possibilite reconhecer as necessidades e perspectivas dos cidadãos ao projetar e criar estratégias de implementação de direitos sociais, na lógica dos serviços públicos, dentro do Governo digital (CARRERA-MORA, 2019), por certo, não se pode afastar a exigência de recursos mínimos de tecnologias de informação e comunicação (PRZEYBILOVICZ; MEIRELLES, 2018). Igualmente, a prestação dos e-Serviços Públicos não pode se distanciar do regime de direito público que lhe é próprio, em razão do disposto no caput, art. 37, e §4, do art. 175, ambos da Constituição Federal (CRISTÓVAM; SAIKALI; SOUSA, 2021).

No Brasil o desenvolvimento provoca no dever atribuído ao Poder Público de implementar políticas públicas direcionadas a concretizar todos os direitos fundamentais, especialmente os direitos sociais, de modo a promover também, a preservação do meio ambiente, para esta e as gerações futuras. O desenvolvimento modelo na Constituição Federal, tem de ser entendido como um objetivo da República que será alcançado enquanto processo, por meio de um conjunto de medidas que tem de possibilitar a acessibilidade aos benefícios de uma vida com dignidade a ser usufruída pela totalidade dos indivíduos. Processo esse que seja incumbido de reduzir as desigualdades, através da implantação de condições aos cidadãos, no sentido de possibilitar a expansão de suas capacidades, de modo a garantir o direito de escolherem a vida que desejam viver (SCHIER, 2019).

Pode-se dizer que toda essa situação causada pelo contexto da pandemia de Covid-19, em que se passou a trabalhar em casa (*home office*) e medidas de gestão e funcionamento dos serviços públicos foram tomadas para a manutenção de sua prestação mediante uso de tecnologias de informação e comunicação, o que desencadeou uma sensível ampliação do paradigma de Administração Pública digital. Porém, deve-se assegurar o acesso às tecnologias para que o desenvolvimento de um ambiente tecnológico não desprenda os serviços públicos do objetivo de concretização de direitos sociais à sociedade (CRISTÓVAM; SAIKALI; SOUSA, 2021).

EFICIÊNCIA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DIGITAIS E DESENVOLVIMENTO

O desenvolvimento é reconhecido como direito humano por força da Declaração sobre o Direito ao Desenvolvimento, aprovada na força de Resolução da Assembleia Geral da ONU sob o nº 41/133 em 4 de dezembro de 1986, contando com 146 votos a favor, 1 voto em desacordo dos Estados Unidos da América e 8 abstenções, tal Declaração introduz no decorrer de seu preâmbulo e artigos subsequentes, elementos fundamentais ao entendimento do direito (OLSSON; LAVALL, 2021).

De início, desenvolvimento pode ser definido como um processo abrangente e dinâmico, razão pela qual, suscetível de transformação, ao passo que engloba novos referenciais e variantes. No art. 1º da Declaração, o direito ao desenvolvimento é definido como direito humano inalienável e na sequência conceituado como o qual, em

razão de qualquer pessoa estar habilitada a participar do desenvolvimento econômico, social, cultural e político, no sentido de contribuir e desfrutar, e onde todos os direitos humanos e liberdades fundamentais possam ser realizados em sua plenitude. Assim, pode-se dizer que o desenvolvimento enquanto processo compreende as seguintes dimensões: econômica, social, cultural e política. E no art. 2º da Declaração observa-se o reconhecimento da pessoa humana como sendo sujeito central de desenvolvimento, reiterando o seu duplo papel, ou seja, de participante ativo e de principal beneficiário do direito ao desenvolvimento (OLSSON; LAVALL, 2021).

Essencialmente, o desenvolvimento passa pelo desenvolvimento humano, no sentido de seguir uma perspectiva de maior amplitude que envolva o ente estatal como um todo. Assim, se justifica a função interventora do Estado, especialmente sob a ótica administrativa a assegurar e efetivar os direitos e fomentar um desenvolvimento econômico conjuntamente (REIS; CARVALHO, 2020).

Estabelece o art. 1º da Lei nº 14.129/21 (Lei do Governo Digital): “Esta Lei 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”.

Nas palavras de Emerson Gabardo a partir da perspectiva de conformação constitucional, imposta pela EC nº 19/98, não é possível consentir com a tese de que o princípio da eficiência é meramente decorativo, não possuindo caráter imperativo. Esclarece que, Juarez Freitas compreende que por meio do princípio da eficiência, no contexto da EC nº 19/98, concretiza-se a ênfase no cidadão-usuário (GABARDO, 2002). A partir de sua ascensão à categoria de princípio jurídico expresso e a interpretação constitucional deve ser submetida ao princípio da ótima concretização da norma, ou melhor dizendo, a concretização do princípio da eficiência deve levar em consideração a realidade na qual se aplica e as outras normativas constitucionais. Assim, deve-se interpretar um dispositivo constitucional como um todo, especialmente, em virtude de sua abertura, que o torna, apesar de mais aproximado à realidade, bem mais dotado de vulnerabilidade e complexidade (GABARDO, 2002).

A atividade do Estado produz direta ou indiretamente consequências jurídicas que instituem, de forma recíproca, direitos ou prerrogativas, deveres ou obrigações para a população, que se traduz em uma relação jurídica entre a Administração e os

administrados. Dessa forma, irão existir direitos e obrigações reciprocamente entre o Estado-administração e o indivíduo administrado e, portanto, esse último no exercício de seus direitos subjetivos, poderá exigir da administração pública o cumprimento de suas obrigações de forma mais eficiente possível (MORAES, 2013).

Emerson Gabardo, enfatiza a eficiência em uma concepção racionalista que trata de um processo de busca de modo ótimo (sentido idealístico) ou do melhor modo possível (sentido utilitarista) na realização do fim. No sentido alargado, racionalização torna-se sinônimo de própria eficiência (ao invés de ser um instrumento de seu alcance), na medida em que ser eficiente (no caso, ser racional) pode ser entendido, simplesmente, como tomar a eficiência na qualidade de objetivo (racionalizar) (GABARDO, 2002).

Juarez Freitas, aponta traço comum à eficiência e a economicidade, a saber, relacionados com fase de aplicação da proporcionalidade. Para o doutrinador, a ideia de custos e benefícios comuns à ambos os princípios são recíprocos a ponderação realizada em sede de aplicação da proporcionalidade, de modo que se torna ineficiente e nada econômica à medida que gerar mais perdas do que ganhos (FREITAS, 2007).

Segundo José Afonso da Silva no controle da economicidade, se deve verificar se o órgão procedeu de forma mais econômica na realização da despesa pública, com vistas a obter a melhor relação custo-benefício (SILVA, 2013). Na mesma linha de pensamento Juarez Freitas complementa que o administrador público está obrigado a trabalhar com os menores custos, sem sacrifício de qualidade final, tendo por parâmetro a menor onerosidade possível (FREITAS, 2007).

Nesse contexto, Juarez Freitas bem esclarece ao dispor que são observados desperdícios ignominiosos dos escassos recursos públicos (FREITAS, 2007). A gastança irresponsável e fisiológica é vício assaz comum, tendo como resultado o descontrole de gastos em custeio, em detrimento de investimentos produtivos e, conseqüentemente, a eficiência e economicidade são afrontados de maneira constante (LOBATO NETO, 2015).

Assim, pode-se dizer que existe interesse público em criar e aperfeiçoar os mecanismos de controle de gastos públicos, assim como nos gastos relacionados a contratação pública, de modo a torná-los mais eficientes e econômicos, com olhos voltados a concretização dos direitos fundamentais (LOBATO NETO, 2015).

Em caráter ilustrativo, a implementação de tecnologias na assistência à saúde dos cidadãos repercute em um aspecto que deve ser analisado minuciosamente, isso porque, se por um lado pode gerar benefício para os serviços de saúde, de outro lado, não se pode afastar o peso do capital em detrimento da saúde, pois a mesma tecnologia empregada para salvar o indivíduo, igualmente pode estar sendo utilizada somente a serviço do capital (SANTOS, 1997).

O dever de modernização está idealizado no princípio administrativo da atualidade, em que existe a obrigatoriedade de aplicar os avanços científicos e tecnológicos com a finalidade de melhorias na qualidade da prestação de serviços públicos. Assim, a atualidade pode ser vislumbrada como corolário do princípio da eficiência, segundo Felipe Lôbo Gomes, levando em consideração a concretização do direito fundamental ao direito econômico (GOMES, 2017).

Gomes reverencia o desenvolvimento econômico a partir da redutibilidade das transações e do grau de incertezas que abrangem os direitos fundamentais e, com base nisso, se maximizam os resultados sociais em face de um Estado eficiente, empreendedor e concretizador de direitos fundamentais (GOMES, 2017).

Assim, ao se tratar de eficiência é preciso ir além do que economicamente se define custo-benefício, de modo a ampliar o próprio conceito de eficiência ao gestor público. Alcançar melhores resultados econômicos ou atingir o melhor custo-benefício não retrata a eficiência da Administração Pública, porém uma eficiência simplesmente operacional ou econômica. Praticamente, todas as atividades desenvolvidas pelo Estado, especialmente as voltadas às políticas públicas constituem na eficiência a efetividade dos direitos fundamentais e da dignidade humana (IMBERGER; KOSSMANN, 2016).

O agir administrativo eficiente é tomado como elemento essencial à concretização do direito fundamental ao desenvolvimento, particularmente, no âmbito do gasto público voltado ao acolhimento das necessidades fundamentais (GOMES, 2017) Inovações tecnológicas assumem a responsabilidade para tornar mais fácil e melhor a ação administrativa, podendo elevar a excelentes níveis, inclusive, razão pela qual, emparelha-se a ferramenta tecnológica ao cenário de motivação ao desenvolvimento e confere estes valores à eficiência (REIS,; CARVALHO, 2020).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante da denominada Revolução Industrial 4.0 em que se observa exponencial avanço da tecnologia, especialmente nos meios digitais, seja nos contextos sociais, econômicos e ideológicos, demarcados pelas interações mediadas comumente pela tecnologia digital, não se pode imaginar o futuro da Administração Pública sem a adequação a essa nova realidade, pode-se dizer que se trata de uma imposição ao Poder Público.

Nesse sentido, a Lei nº 14.129/21 estabelece um longo rol de diretrizes e princípios a serem observados pelo Governo Digital, especialmente para aumentar a eficiência pública. Em que pese a implementação dessas inovações tecnológicas repercutiram em um agir promissor da ação administrativa, não se pode deixar, especialmente em se tratando de Brasil, as desigualdades verificadas nas diversas regiões do país.

Assim, em um cenário tão desigual nas necessidades mais básicas, importa pensar em como conceber uma Administração Pública Digital que não seja excludente, particularmente, na prestação dos serviços públicos e que perfeitamente atenda a universalização de acesso, sob pena de constituir retrocesso social e violação constitucional, apesar do discurso do uso das inovações tecnológicas para ampliar a eficiência pública.

REFERÊNCIAS

BOURGES, Fernanda Schuhli. **Administração Pública Digital: Expansão e resgate da participação dos cidadãos -perspectivas sobre o sistema “Fala.br”**. Direito Administrativo, políticas públicas e Estado sustentável/ organização de Adriana da Costa Ricardo Schier, Caroline Muller Bitencourt. Curitiba -Ed. Íthala. 2020.

BUSTAMANTE, Javier. **Poder comunicativo, ecossistemas digitais e cidadania digital**. In: SILVEIRA, Sergio Amadeu da (Org.). Cidadania e Redes digitais. São Paulo: Maracá, 2010.

CARRERA-MORA, Óscar et al. *La relación de la perspectiva de eficiencia del ciudadano con su compartamiento de uso de los servicios de e-gobierno municipal*. *Innovar*, Bogotá, v. 29, n. 74, p. 133-146, out.-dez. 2019. Disponível em: <http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0121-50512019000400133> Acesso em: 9.3.2022.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. 6.ed. rev. e ampl. São Paulo: Paz e Terra, 2002.

CHIEFLER, Eduardo André Carvalho; CRISTÓVAM, José Sérgio da Silva; SOUSA, Thanderson Pereira de. Administração Pública digital e a problemática da desigualdade no acesso à tecnologia. *International Journal of Digital Law*, Belo Horizonte, ano 1, n. 2, p. 97-116, maio/ago. 2020.

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**. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/seq/a/f9mk84ktBCQJFzc87BnYgZv/>>. Acesso em: 25.2.2022.

CUNHA, Maria Alexandra Viegas Cortez da; MIRANDA, Paulo Roberto de Mello. **O uso de TIC pelos governos: uma proposta de agenda de pesquisa a partir da produção acadêmica e da prática nacional**. Organizações & Sociedade, Salvador, v. 20, n. 66, p. 543-566, jul.-set. 2013. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/osoc/a/gDHX66twKTVV6SD3VJnKSWL/>> Acesso em: 8.3.2022.

DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. **Direito administrativo**. 34. Rio de Janeiro: Forense, 2021. 1 recurso online. ISBN 9788530993351.

FREITAS, Juarez. **A proteção do consumidor de serviços públicos e o novo regime em face da Emenda Constitucional nº 19/98**. In: ILC, n. 53, jul. 1998.

FREITAS, Juarez. **Discrecionalidade administrativa e o direito fundamental a uma boa administração**. São Paulo: Malheiros. 2007.

FREITAS, Juarez; FREITAS, Thomas Bellini. **Direito e inteligência artificial em defesa do humano**. Belo Horizonte: Fórum, 2020.

GABARDO, Emerson. A felicidade como fundamento teórico do desenvolvimento em um Estado social. **Revista Digital de Direito Administrativo**. Disponível em: <<https://www.revistas.usp.br/rdda/article/view/136849>> Acesso em: 8.3.2022.

GABARDO, Emerson. A relação entre interesse público e direitos fundamentais. *Revista Argentina del Regimen de la Administración Pública*. Buenos Aires. n. 394, 2011, p. 29-39.

GABARDO, Emerson. **Princípio Constitucional da Eficiência Administrativa**. São Paulo: Ed. Dialética. 2002.

GABARDO, Emerson; BITENCOURT, Caroline Müller. **Governo eletrônico, serviços públicos digitais e participação popular: um caminho democrático a ser percorrido pela administração pública brasileira**. Disponível em: <https://www.academia.edu/68003297/Governo_eletr%C3%B4nico_servi%C3%A7os_p%C3%BAblicos_digitais_e_participa%C3%A7%C3%A3o_popular_um_caminho_democr%C3%A1tico_a_ser_percorrido_pela_administra%C3%A7%C3%A3o_p%C3%BAblica_brasileira> Acesso em: 1.3.2022.

GOMES, Filipe Lôbo. **Da conformação da maximização do bem-estar ao direito fundamental ao desenvolvimento econômico**. In: CARVALHO, Fábio Lins de Lessa (Coord.). *Direito Administrativo Transformador*. Curitiba: Juruá, 2017.

HERRERA, Lizbeth; GIL-GARCÍA, Ramón. **Implementación de e-gobierno en México: Un análisis de los determinantes de éxito de la estrategia “canales alternos de atención” del Infonavit. Ciudad de México: División de Administración Pública (CIDE)**, 2009.
IMBERGER, Têmis; KOSSMANN, Edson Luís. O princípio constitucional da eficiência ante o Estado (in) suficiente. **Revista de Direito Administrativo**, Rio de Janeiro, v. 273, p. 287-311, set. 2016.

Lei 14. 129/2021. Disponível em: < https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/L14129.htm> Acesso em: 9.3.2022.

LOBATO NETO, Lucival Lage. **A eficiência nas leis nacionais de licitações e contratos administrativos**. 1 ed. Curitiba: CRV. 2015.

MELLO, Celso Antônio Bandeira de. **Curso de direito administrativo**. São Paulo: Malheiros. 2011.

MORAES, Alexandre. **Direito constitucional**. São Paulo: Atlas. 29 ed. 2013.

NOGUEIRA, Nair Maria Gaston. Panorama evolutivo da Administração Pública. In: OLIVEIRA, Aroldo Cedraz (Coord.). **O controle da Administração na era digital**. Belo Horizonte: Fórum, 2016.

OLIVEIRA, Lya Cynthia Porto de; FALEIROS, Sarah Martins; DINIZ, Eduardo Henrique. Sistemas de informação em políticas sociais descentralizadas: uma análise sobre a coordenação federativa e práticas de gestão. **Revista de Administração Pública**. Rio de Janeiro, v. 49, n. 1, p. 23-46, jan.-fev. 2015. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rap/v49n1/0034-7612-rap-49-01-00023.pdf>> Acesso em: 9.3.2022.

OLSSON, Giovanni; LAVALL, Tuana Paula. Alcance da Efetivação da dimensão social do direito humano ao desenvolvimento sustentável. Disponível em: < <https://revistaeletronicardfd.unibrasil.com.br/index.php/rdfd/article/view/1705/712>> Acesso em: 9.3.2022.

PRZEYBILOVICZ, Erico; CUNHA, Maria Alexandra; MEIRELLES, Fernando de Souza. O uso da tecnologia da informação e telecomunicação para caracterizar os municípios: quem são e o que precisam para desenvolver ações de governo eletrônico e *smart city*. **Revista de**

Administração Pública, Rio de Janeiro, v. 52, n. 4, p. 630-659, jul.-ago. 2018. Disponível em: <<http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rap/article/view/75718/72527>> Acesso em: 9.3.2022.

IBGE. **Internet chega a 88,1% dos estudantes, mas 4,1 milhões da rede pública não tinham acesso em 2019**. Editoria: Estatísticas Sociais. Disponível em: <<https://censo2021.ibge.gov.br/2012-agencia-de-noticias/noticias/30522-internet-chega-a-88-1-dos-estudantes-mas-4-1-milhoes-da-rede-publica-nao-tinham-acesso-em-2019.html>> Acesso em: 9.3.2022.

REIS, Camille Lima; CARVALHO Fábio Lins de Lessa. O fomento às novas tecnologias na Administração Pública como direito. ***International Journal of Digital Law***. ano 01. n. 03. set./dez. 2020 - DOI: <https://doi.org/10.47975/IJDL/3lima>.

RIBEIRO, Manuella Maia *et al.* **Sistemas de informação em políticas sociais no Brasil: um estudo sobre os usuários no contexto local**. RAUSP Management Journal, São Paulo, v. 53, n. 1, p. 86-97, jan.-mar. 2018. Disponível em: <<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S253104881730024X?via%3Dihub>> Acesso em: 8.3.2022.

SANTOS, Lenir. O poder regulamentador do Estado sobre as ações e os serviços de saúde. 1997. Disponível em: <<https://www.lexml.gov.br/urn/urn:lex:br:rede.virtual.bibliotecas:artigo.revista:1997;1000536756>> Acesso em: 8.3.2022.

SCHIER, Adriana da Costa Ricardo. **Fomento: administração pública, direitos fundamentais e desenvolvimento**. Curitiba: Íthala, 2019.

SCHIER, Adriana da Costa Ricardo. **Serviço público: garantia fundamental e cláusula de proibição de retrocesso social**. Curitiba: Íthala, 2016.

SCHWAB, Klaus. **A quarta revolução industrial**. Tradução: Daniel Moreira Miranda. São Paulo: Edipro, 2016.

SCHWAB, Klaus. ***The Fourth Industrial Revolution: what it means, how to respond***. *World Economic Forum Website*. Disponível em: <https://www.weforum.org/agenda/2016/01/the-fourth-industrialrevolution-what-it-means-and-how-to-respond/>. Acesso em: 1.3.2021.

SILVA, José Afonso da. **Curso de Direito Constitucional Positivo**. Malheiros Editores. 36 ed. 2013.

VALENCIA-TELLO, Diana Carolina. *La centralidad del gobierno digital en tiempos de pandemia*. ***International Journal of Digital Law***, Belo Horizonte, ano 1, n. 2, p. 11-29, maio/ago. 2020.

Disponível em: <<https://www.horanewsmt.com.br/noticia/4859/taxa-de-desemprego-aumenta-para-14-2-no-trimestre-terminado-em-janeiro-e-atinge-14-3-milhoes-de-pessoas>> Acesso em: 9.3.2022.