

SERVIÇOS PÚBLICOS DIGITAIS E COVID-19: IMPACTOS E DESAFIOS

Digital Public Services and Covid-19: Impacts and Challenges

Adilson Pires Ribeiro

Mestrando em Direito pelo Programa de Pós-Graduação Profissional em Direito da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Pós-graduado em Compliance pela Faculdade de Empreendedorismo e Ciências Humanas de Uberlândia (FAECH). Pós-graduado em Direito Administrativo e Gestão Pública pela Faculdade IBRA de Brasília (FABRAS-2022). Pós-graduado em Direito da Família pela Faculdade IBRA de Tecnologia de São José dos Campos (FITEC-2021). Pós-graduado em Direito Processual Civil pela Faculdade Batista de Minas Gerais (FBMG-2020). Graduado em Direito pela Fundação Universidade do Vale do Itajaí (UNIVALI). Assessor Jurídico do Gabinete do 18º Juízo da Unidade Estadual de Direito Bancário do Tribunal de Justiça de Santa Catarina (SC, Brasil).

Gigione Edite Zanela Maia

Doutoranda em Ciências Jurídicas pela Universidade do Vale do Itajaí (Univali). Mestre em Gestão de Políticas Públicas pela Universidade do Vale do Itajaí (Univali). Professora de Direito Administrativo e Advogada (SC, Brasil).

Resumo

Tem como tema o acesso aos serviços públicos digitais e sua interconexão com o princípio da eficiência no âmbito da Administração Pública. Objetiva aferir se o advento da pandemia Covid-19 apresenta-se como fator de impulsionamento dos serviços digitais pela administração e sua efetividade social. Com relação à metodologia empregada, foi utilizado o método de abordagem e de procedimento o dedutivo. As técnicas de suporte compreendem o uso de legislação, doutrinas, artigos e revistas. A presente pesquisa se encerra com as considerações finais, em que se obtém o resultado de que a ideia de um Estado digital, aliado à contínua integração tecnológica, proporciona a oferta de serviços públicos digitais que devem ser acompanhados de eficiência, segurança e abrangência de procedimentos. O acesso à tecnologia tem o seu preço social, de modo que, a exemplo de grupos historicamente mais vulneráveis, ainda detém acesso a um modelo de Administração Pública digital mais limitado.

Palavras-chave: Covid-19. Princípio da eficiência. Serviço público. Governo Digital. Administração Pública.

Abstract

Its theme is access to digital public services and their interconnection with the principle of efficiency within the scope of Public Administration. It aims to assess whether the advent of the Covid-19 pandemic presents itself as a boosting factor for digital services by the administration and its social effectiveness. Regarding the methodology used, the deductive method of approach and procedure was used. Support techniques include the use of legislation, doctrines, articles and journals. This research ends with the final considerations, in which the result is that the idea of a digital State, combined with continuous technological integration, provides the offer of digital public services that must be accompanied by efficiency, security and comprehensiveness of procedures. Access to technology has its social price, so that, like historically more vulnerable groups, it still has access to a more limited digital Public Administration model.

Keywords: Covid-19. Efficiency principle. Public service. Digital Government. Public administration.

Sumário

1. Introdução; 2. O Princípio da Eficiência na Administração Pública: breves apontamentos; 3. Os Serviços Públicos e o Governo Digital: uma interconexão necessária; 4. A Efetividade do Serviço Público Digital no Contexto da Pandemia Covid-19; 5. Conclusão; Referências

1. INTRODUÇÃO

A presente investigação científica tem como tema o acesso aos serviços públicos digitais e sua interconexão com o princípio da eficiência no âmbito da Administração Pública. O problema de pesquisa questiona a efetividade do acesso aos serviços públicos digitais após o advento da pandemia Covid-19, atrelado aos desafios que se tem enfrentado à concretização de uma prestação de serviço público com agilidade. A pesquisa tem como objetivo aferir se o advento da pandemia Covid-19 apresenta-se como fator de impulsionamento do uso de serviços digitais pela administração e sua efetividade perante a sociedade.

Quanto à justificativa, cumpre destacar que o crescimento exponencial do uso da tecnologia e de serviços digitais não é mais tendência, é uma realidade, notadamente a partir do advento da pandemia Covid-19 que, em razão do necessário isolamento social, incutiu na administração, a imprescindibilidade de remanejar sua atividade, de modo a evitar a paralisação do serviço público e atender as demandas da sociedade.

A ideia de um Estado digital, aliado à contínua integração tecnológica, proporcionou a oferta de serviços públicos digitais que devem ser acompanhados de eficiência, segurança e abrangência de procedimentos. Não obstante, há de se destacar que o acesso à tecnologia tem o seu preço social, de modo que, a exemplo de grupos historicamente mais vulneráveis, ainda detém acesso a um modelo de Administração Pública digital mais limitado, quando não impossibilidade.

Justamente nesse contexto, o presente estudo tem como objetivo compreender os desafios do acesso aos serviços públicos digitais e sua interconexão com o princípio da efetividade na Administração Pública no contexto da pandemia Covid-19. Partindo-se da hipótese de que tal modelo de serviço (prestação de serviço público de forma digital) atende os critérios da efetividade, o trabalho se subdividiu em três objetivos específicos.

Primeiramente, disporá sobre o princípio da eficiência no âmbito da Administração Pública, com a apresentação dos principais aspectos. A seguir, no segundo capítulo, será analisada a questão dos serviços públicos no contexto do governo digital/eletrônico. Enfim, na terceira etapa, a pesquisa terá como objetivo a análise da efetividade do serviço público de forma digital na pandemia Covid-19.

Com relação à metodologia empregada, foi utilizado o método de abordagem e de procedimento o dedutivo. Já as técnicas de suporte adotadas compreendem o uso de legislação, doutrinas, artigos e revistas. Por fim, a presente pesquisa se encerra com as considerações finais, nas quais serão apresentados pontos conclusivos destacados nos próprios textos normativos e doutrinários e nas possíveis futuras alterações legislativas.

2. O PRINCÍPIO DA EFICIÊNCIA NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA: BREVES APONTAMENTOS

A Administração Pública é o meio pelo qual o Estado é representado e encarregado de realizar atividades para a sociedade, através de planejamento, organização, direção, bem como o controle de todos os procedimentos administrativos, com o fito de satisfazer as necessidades da população (SANTOS, 2015).

O conceito técnico de Administração Pública, pode ser compreendido como uma gestão ou gerenciamento dos serviços públicos disponíveis à sociedade (BARCELOS; BARROS, 2017, p. 12), bem como, que Hely Lopes Meirelles (1996) compreende que, a Administração Pública em sentido formal, constitui-se de um conjunto de órgãos instituídos para o alcance dos objetivos do Governo e sob o sentido material, que é o conjunto de funções necessárias para a realização dos serviços públicos (BARCELOS; BARROS, 2017, p. 12) ou seja, a Administração Pública é um conjunto de órgãos e agentes que exercem a função pública em prol do interesse da sociedade.

Ademais, a Administração Pública possui os seus princípios básicos, a qual estão dispostos no artigo 37, da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 e estabelecem o padrão que as organizações administrativas devem seguir, quais são: legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

Dentre os princípios supramencionados, destaca-se o da eficiência, a qual não vem sendo muito abordado nos dias atuais. Eficiência significa a capacidade de realizar tarefas ou trabalhos de modo efetivo, tendência ou aptidão para ser efetivo e na Administração Pública tal princípio determina que o gestor público deve oferecer o melhor serviço possível para a população, bem como otimizar os recursos públicos (MENDONÇA, 2020). Sobre o tema, Celso Antônio Bandeira de Mello (1999) expõe:

Quanto ao princípio da eficiência, não há nada a dizer sobre ele. Trata-se, evidentemente, de algo mais do que desejável. Contudo, é juridicamente tão fluido e de tão difícil controle ao lume do Direito, que mais parece um simples adorno agregado ao art. 37 ou o extravasamento de uma aspiração dos que builam no texto. De toda sorte, o fato é que tal princípio não pode ser concebido (entre nós nunca é demais fazer ressalvas óbvias) senão na intimidade do princípio da legalidade, pois jamais suma suposta busca de eficiência justificaria postergação daquele que é o dever administrativo por excelência. Finalmente, anote-se que este princípio da eficiência é uma faceta de um princípio mais amplo já superiormente tratado, de há muito, no Direito italiano: o princípio da 'boa administração'. (MELLO, 1999, p. 92).

Ainda, ressalta-se que o princípio da eficiência é o mais recente dos princípios constitucionais da Administração Pública, sendo adotado a partir da promulgação da Emenda Constitucional nº19, de 04 de junho de 1988, denominada de Reforma Administrativa, trazendo a implementação do modelo de Administração Pública voltada para o controle de resultados na atuação do Estado, devendo ser realizado com maior qualidade, competência e eficácia, sempre em prol da coletividade. O objetivo principal da reforma era a melhoria de sua organização, suas finanças, seus funcionários e o sistema institucional legal, além de assegurar uma relação mais harmoniosa com a coletividade, afastando os servidores ineficientes do exercício de suas atribuições profissionais, deixando espaço para aqueles que possuem intenção de serem eficientes nas atividades administrativas (CASTRO *et al.*, 2017). Com relação ao tema, Maria Sylvia Zanella Di Pietro (2001) ressalta que:

O princípio da eficiência apresenta, na realidade, dois aspectos: pode ser considerado em relação ao modo de atuação do agente público, do qual se espera o melhor desempenho possível de suas atribuições, para lograr os melhores resultados; e em relação ao modo de organizar, estruturar, disciplinar a Administração Pública, também com o mesmo objetivo de alcançar os melhores resultados na prestação do serviço público. (DI PIETRO, 2001, p. 83).

Já Hely Lopes Meirelles caracteriza o princípio da eficiência como aquele que é imposto a todo agente público ao realizar suas atribuições com presteza, perfeição e rendimento.

to profissional, exigindo resultados positivos para o serviço público e satisfatório atendimento das necessidades da coletividade, devendo corresponder ao dever da boa administração (MEIRELLES, 1996, p. 90 apud OLIVEIRA, 2017).

Sobre o assunto, Germana Oliveira Moraes (2004, p. 294) conclui que tal princípio impõe à Administração Pública direta e indireta e aos servidores a persuasão do bem comum, através de suas competências de forma imparcial, neutra, transparente, participativa, eficaz, sem burocracia, sempre em busca de qualidade e prezando pela adoção de critérios legais e morais necessários para melhor utilização do serviço público, de maneira a evitar desperdícios e garantir rentabilidade social, devendo, portanto, o princípio da eficiência estar presente não apenas nos serviços essenciais, mas em todas as ações realizadas pelos servidores da Administração Pública (CASTRO *et al.*, 2017). Alexandre de Moraes (2011) conceitua o princípio da eficiência como:

Aquele que impõe à Administração Pública direta e indireta e a seus agentes a persecução do bem comum, por meio do exercício de suas competências de forma imparcial, neutra, transparente, participativa, eficaz, sem burocracia e sempre em busca da qualidade, primando pela adoção dos critérios legais e morais, necessários para a melhor utilização possível dos recursos públicos, de maneira a evitar desperdícios e garantir uma maior rentabilidade social. (MORAES, 2011, p. 344).

Dessa maneira, nota-se que tal princípio se encaixa perfeitamente no papel que a Administração Pública deve ter, para que seus atos tenham a finalidade esperada, sempre realizados dentro da legalidade, moralidade e transparência, para que sejam considerados eficientes (MARTINS JUNIOR, 2016).

Assim, verifica-se que a importância da Administração Pública se dá na responsabilidade imposta aos seus órgãos e agentes, servidores públicos e executores das diversas atividades que lhe são impostas, atuando sempre no limite de suas competências, possuindo direitos e deveres, bem como visando atender as necessidades e interesses da sociedade de maneira eficiente, eficaz e prezando pelo bem-estar da coletividade. Os administradores ou servidores públicos são os responsáveis pelo desenvolvimento dos bens e interesses da sociedade, recebendo a incumbência do poder e dever de agir, como também o dever da eficiência e da probidade, bem como a prestação de contas a população, prezando pela eficiência dos serviços (SANTOS, 2015).

Diante disso, fora possível verificar que o princípio da eficiência deve ser pautado em todos os atos da Administração Pública, bem como que devem ser realizados com presteza, perfeição e sempre em busca do menor custo benefício para o Estado (CASTRO *et al.*, 2017) aos seus servidores públicos.

3. OS SERVIÇOS PÚBLICOS E O GOVERNO DIGITAL: UMA INTERCONEXÃO NECESSÁRIA

Tendo em vista que fora esclarecido o conceito do princípio da eficiência inserido na Administração Pública, imperioso destacar acerca do serviço público e sua evolução histórica, resumidamente. Assim, salienta-se que a noção de serviço público aparece no campo do direito administrativo, sem que houvesse uma definição legal que a tipifique, nem que estabelecesse suas características de maneira precisa (GROTTI, 2017). Por força de ju-

risprudências e doutrinas francesas, foi se perfilando uma instituição com o regime jurídico do ramo do direito público, a qual tinha objetivo de reger as atividades de prestações que satisfaziam necessidades da coletividade que o Estado assumiu e que passou a prestar, a partir do século XIX, de forma direta ou indireta (GROTTI, 2017).

Apesar de não haver consenso na doutrina, pode-se afirmar que o marco inicial da noção do serviço público se deu no caso Blanco, julgado pelo Tribunal de Conflitos, na data de 08 de fevereiro de 1873. O processo diz respeito ao pedido de indenização formulado pelo pai da menina Agnès Blanco que, ao atravessar a rua de Bordeaux, foi colhida por um vagonete carregado de tabaco, integrante da Administração francesa, tendo como base no princípio de que o Estado é civilmente responsável pelos prejuízos causados a terceiros, em decorrência de uma ação danosa de seus agentes (GROTTI, 2017).

Anos mais tarde, resolveu substituir a expressão serviço de interesse econômico geral por serviço de interesse geral pelo fato de que a União Europeia evoluiu de sua posição inicial, voltada exclusivamente para fins de interesse econômico, para outra posição que abarcava objetivos sociais (DI PIETRO, 2016, p. 137).

No entanto, a Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 buscou conciliar os diversos interesses públicos e coletivos, mesmo que não haja nenhum conceito constitucional de serviço público (GROTTI, 2017).

Dessa maneira, Maria Sylvania Zanella Di Pietro (2016, p. 90) compreende que serviço público é toda atividade material que a lei atribui ao Estado, para que exerça diretamente ou que delegue, com o fito de satisfazer as necessidades coletivas sob o regime jurídico total ou parcialmente público. Alexandre Santos de Aragão conceitua serviço público como sendo:

As atividades de prestação de utilidades econômicas a indivíduos determinados, colocadas pela Constituição ou pela Lei a cargo do Estado, com ou sem reserva de titularidade, e por ele desempenhadas diretamente ou por seus delegatários, gratuita ou remuneradamente, com vistas ao bem estar da coletividade. (ARAGÃO, 2008, p. 157).

Vicente Paulo e Marcelo Alexandrino (2016, p. 564) salientam que a expressão serviço público pode ser empregada no sentido subjetivo, como sinônimo de Administração Pública, referindo-se ao conjunto de órgãos e entidades que desenvolvem atividades administrativas e no sentido objetivo, a qual reporta a determinada atividade. Ademais, importante ressaltar que o entendimento majoritário da doutrina dispõe de três critérios distintos para identificar uma atividade como serviço público, são elas: critério subjetivo ou orgânico; critério material e formal.

O critério subjetivo ou orgânico leva em consideração que somente é reputado como serviço público aquele prestado de forma direta pelo Estado, órgãos e entidades integrantes da Administração Pública. O critério material trata de que serviço público é aquela atividade de grande importância para a sociedade. E o critério formal, a qual coloca em destaque o regime jurídico onde a atividade deve estar submetida (GALVÃO, 2016).

Ademais, a Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 prevê em seu artigo 175 as formas de prestação de serviço público, quais sejam: concessão, permissão ou autorização do poder público. A concessão é um acordo que a Administração Pública

transfere a execução de um serviço de utilidade pública para uma pessoa jurídica ou consórcio de empresas. Aqui, salienta-se que deve ser realizado mediante licitação, na modalidade concorrência, bem como, que possui natureza contratual e possui tempo determinado (GUEDES, 2020).

A permissão acontece quando a Administração Pública delega a prestação de um serviço público a uma pessoa física ou jurídica, podendo ocorrer via licitação, sem nenhuma modalidade específica. No entanto, é precária, tendo em vista que arca com os riscos; discricionária, porque a decisão é do poder público e unilateral, pois o acordo pode ser revogado pela Administração Pública (GUEDES, 2020). Já a autorização é um acordo realizado entre a Administração Pública e a iniciativa privada, onde é possibilitado à iniciativa privada, a utilização de bens públicos ou realizações de atividades e serviços públicos, sendo precária; discricionária e unilateral (GUEDES, 2020).

Assim, é possível verificar que, conforme disposto no artigo 175, da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, embora o poder público tenha a titularidade da prestação de serviços, não é sua exclusividade.

Ainda, Hely Lopes Meirelles dispõe que para que o servidor público cumpra o serviço da administração pública com eficiência, deve realizar com presteza, sendo ágil e rápido nas suas atribuições; perfeição, realizando seus deveres com qualidade e rendimento funcional, exercendo suas atribuições com desenvoltura, disciplina, organização e obtendo resultados benéficos na prestação do serviço público (MEIRELLES, 1996 apud CASTRO *et al.*, p. 9).

Dessa forma, tendo em vista que vivenciamos uma pandemia provocada pelo COVID-19, o Senado aprovou na data de 25 de fevereiro de 2021, o Projeto de Lei n. 317/2021, sendo posteriormente aprovada pelo Presidente da República, a Lei n. 14.129/2021, conhecido como governo digital, estabelecendo regras e instrumentos para a prestação digital de serviços públicos, devendo ser acessíveis em aplicativos de celular, objetivando aumentar a eficiência da Administração Pública, modernizando e simplificando a relação do poder público com a sociedade, tendo ainda, como objetivo dar acesso aos serviços públicos de maneira eficiente e rápida, possibilitando aos cidadãos acesso a documentos sem a necessidade de solicitação presencial. Brasil (2018) compreendem que:

O Estado brasileiro possui papel fundamental na transformação digital da economia e da sociedade, sobretudo por ser agente de sua própria transformação digital. A digitalização dos serviços públicos e do governo como um todo é importante para aumentar não apenas o nível de eficiência da atividade governamental, em termos de custos ou de maior racionalização, como também a efetividade em relação ao aumento da participação social ou da satisfação do cidadão, visando principalmente a melhoria da prestação serviços à população. Existem áreas em que o Estado atua com grande protagonismo, como educação e saúde, no âmbito do Pacto Federativo. (BRASIL, 2018, p. 93).

Ainda, salienta-se que a transformação digital deve possuir três grandes linhas orientadoras, quais são: o aumento da transparência e controle social das atividades estatais; a ampliação da participação social junto às políticas públicas e prover melhores serviços públicos digitais (BRASIL, 2018).

Imperioso destacar que há pelo menos 20 (vinte) anos o Brasil tenta colocar em prática a disponibilização do Governo Digital, senão vejamos: a criação do portal da transparência

em, 2004; o portal da inclusão digital, em 2006; a realização de pesquisas em TICs (tecnologia da informação e comunicação) para o governo eletrônico; a lei do acesso à informação, em 2011; o marco civil da internet, em 2014; a instituição do processo nacional eletrônico, pelo Decreto n. 8.653/2015; a política de governança digital na administração federal, com o advento do Decreto n. 8.638/16; a criação do sistema nacional para a transformação digital, com o Decreto n. 9.319/2018; a criação e inauguração do portal Gov.br, pelo Decreto n. 9.756/2019, unificando todos os canais digitais do governo federal, demonstrando interesse nas áreas de tecnologias de informação e comunicação (CRISTÓVAM *et al.*, 2020).

Nesse sentido, ressalta-se que no ano de 2020, o Brasil ocupou a 54ª posição entre 193 países no Índice de Desenvolvimento de Governo Eletrônico das Nações Unidas, estando atrás da Dinamarca, Estados Unidos e Uruguai (UN E-Gov, 2020). Destarte, a expectativa no que diz respeito à ampliação de serviços de governo online é crescente, segundo dados do Cetic.br (2019):

Há no Brasil 107.9 milhões de usuários de Internet, dos quais 61% (aproximadamente 65,8 milhões de pessoas) procuraram informações de governo ou realizam serviços públicos online em 2016. As principais áreas de serviços públicos procuradas foram trabalho e previdência (28%), seguidas por educação (26%), impostos e taxas (24%), documentos pessoais (21%), saúde (16%), polícia e segurança (10%) e transporte (10%)¹⁷⁶. Tais dados demonstram que a procura por serviços digitais do governo é bastante significativa. (BRASIL, 2018, p. 94).

Ainda, foi possível verificar no site *cetic.br* que no ano de 2019, 33% dos órgãos públicos federais e estaduais já estavam oferecendo serviço público naquela época (Governo Eletrônico, 2019). Ademais, ressalta-se que, o advento da Lei do governo digital n. 14.129/2021 significa uma ampliação da Administração Pública com a sociedade, no entanto, a prestação do serviço público deve continuar a ter como norte, o princípio da eficiência, com a otimização das funções administrativas e o melhor atendimento possível à coletividade.

4. A EFETIVIDADE DO SERVIÇO PÚBLICO DIGITAL NO CONTEXTO DA PANDEMIA COVID-19

De início, ressalta-se que serviço público digital é uma nova versão dos atendimentos à coletividade, a qual anteriormente eram feitos de maneira presencial e hoje, com o avanço tecnológico podem ser realizados de forma remota/online, sem a necessidade de deslocamento do cidadão até o órgão público. Nesse contexto, a população ganha mais autonomia para a solução de suas necessidades junto aos órgãos públicos, elevando a satisfação com a gestão atual. E, para que isso aconteça de forma organizada e supervisionada, a sanção da Lei n. 14.129/2021 foi fundamental (BETHA, 2021).

A Lei do governo digital n. 14.129/2021 possui como base, três pilares: o combate à burocracia; a melhoria da administração pública e a transformação digital, previsto no artigo 1, da mencionada Lei. As principais vantagens do serviço público digital são: o atendimento da crescente demanda social, uma vez que as pessoas estão se acostumando mais com a experiência e agilidade que as redes sociais proporcionam; a economicidade, visto que as atividades da administração pública tendem a ser muito mais econômicas para o Estado e para o cidadão, ressaltando que se trata de economia de tempo, dinheiro, mão de obra, entre outros. Integração e convergência, sendo que as interações digitais permitem maior centralização de

serviços, mais eficiente, maior conforto e agilidade para a coletividade (BRASIL, 2018).

Ainda, segurança e privacidade, onde os serviços públicos digitais trazem confiança na proteção de dados pessoais. Transparência e controle social, uma vez que os processos digitais permitem um acompanhamento mais transparente e cuidadoso. Qualidade de serviços, trazendo uma padronização de atendimento e confiança ao governo (BRASIL, 2018). Além do mais, ressalta-se que a Lei do governo digital é federal, sendo válida para os estados e municípios, sendo estes, os responsáveis pela aplicação das plataformas digitais, seguindo os princípios estabelecidos na lei (FRANCISCO, 2021).

E com o advento da pandemia COVID-19 que algumas autoridades se viram forçadas a fechar a maior parte de seus postos de atendimento, forçando o governo a se moldar na situação em que estávamos. Nesse contexto, algumas das estratégias adotadas pela administração pública foram, a redução de demanda por serviços, prorrogando a validade de documentos ou a flexibilização de requisitos, como por exemplo a validade estendida da carteira nacional de habilitação e suspensão da prova de vida para aposentados do INSS (FARIAS, 2020).

Registra-se que o portal de serviços do governo do Brasil teve um aumento de 240% do número de usuários durante a pandemia, bem como que o Brasil está entre os 50 países mais digitalizados do mundo. E com relação à efetividade do serviço público no âmbito da pandemia COVID-19, importante salientar algumas estratégias adotadas pela administração pública, quais são: a criação em uma semana de um aplicativo em que 27 milhões de pessoas, sem vínculo empregatício, pudessem solicitar o auxílio emergencial em 48 horas (FARIS, 2020); em Florianópolis, no Estado de Santa Catarina, houve a integração do aplicativo "Alô, Saúde", sendo responsável pelo atendimento pré-clínico por meio de telefones e aplicativos, 24 horas por dia, aos moradores da capital catarinense (SCHIEFLER, 2020).

Não obstante isso, o Ministério da Saúde também desenvolveu um aplicativo "Coronavírus – SUS", que tinha como objetivo a divulgação de informação sobre a COVID-19 e ao combate às *fake news* que eram relacionadas à doença (SCHIEFLER, 2020). Ademais, insta salientar que durante o tempo em que vivemos enclausurados, os números de pessoas buscando serviço público digital aumentaram, sendo este, o momento exato para ressaltar a importância da administração pública digital mediante tecnologias mais modernas, com objetivo de aumentar a eficiência, a transparência, a participação da coletividade, o controle, a simplificação da burocracia, a agilidade e qualidade na prestação dos serviços públicos (SCHIEFLER, 2020).

A administração moderna e digitalizada propõe celeridade na expedição de intimações, no protocolo de petições e tomada de decisões; na avaliação de desempenho dos servidores em tempo real; diminuição de tempo ocioso do processo parado; qualificação do servidor para laborar em uma administração pública mais avançada em termos tecnológicos; diminuição dos impactos ambientais e das tarefas repetitivas, bem como a tramitação simultânea ou paralela entre os diversos órgãos públicos (SCHIEFLER, 2020).

Dessa forma, tendo em vista que o governo federal tentou por 20 (vinte) anos colocar em prática as plataformas digitais, somente com a pandemia do COVID-19 foi possível

implementar tecnologias mais avançadas em aplicativos de celular, como aquelas mencionadas acima. Assim, verificou-se que o serviço público no advento da pandemia ultrapassou as expectativas, tendo em vista que adotou diversas medidas para que o sistema público não parasse e a população não fosse prejudicada, no entanto, importante mencionar que essa não é a realidade de todos, sendo que algumas regiões sequer possuem eletricidade e, conseqüentemente, não dispendo de acesso ao serviço público digital.

Mas, como dito acima, ressalta-se a importância do serviço público digital e que, a administração pública continue com a busca para evolução das plataformas digitais, com intuito de, cada vez mais, buscar eficiência, transparência, desburocratização, participação da coletividade a sua satisfação, entre outros.

5. CONCLUSÃO

O primeiro capítulo tratou acerca do princípio da eficiência na administração pública, a qual fora esclarecido que administração pública é a gestão ou gerenciamento dos serviços públicos, bem como que princípio da eficiência é aquele serviço realizado pelo servidor público, de maneira ágil, transparente, legal, moral e que visa à satisfação da coletividade.

O segundo capítulo versou sobre a evolução da noção de servidor público, tendo como marco inicial a França, no ano de 1873, evoluindo ao ponto de que a Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 buscou conciliar todos os interesses públicos e coletivos. E, mesmo não havendo definição legal, no que diz respeito ao conceito de serviço público, a doutrina é majoritária e entende que serviço público é aquele realizado pela administração pública, através de seus servidores. Ademais, nesse capítulo também foi tratado acerca da Lei do Governo Digital n. 14.129/2021 e os números significativos que procuraram o serviço público na pandemia do COVID-19 através de aplicativos de celular e das plataformas digitais implementadas pela administração pública.

O terceiro capítulo tratou acerca da efetividade do serviço público digital no advento da pandemia do COVID-19 e trouxe medidas adotadas pelo governo federal, com objetivo de satisfação à coletividade e também sobre o serviço público não parar.

Dessa forma, conclui-se que a plataforma do governo digital vem caminhando para uma evolução, tendo em vista que há aproximadamente 20 (vinte) anos o governo federal tenta implementar tal plataforma, sendo possível somente no ano de 2020 com a crise mundial que vivenciamos. No entanto, vislumbra-se salientar a importância do serviço público digital e são diversas as razões, quais são: a economicidade; a desburocratização; tomada de decisões; intimações e protocolos de petições; aumento da participação da coletividade junto à administração pública; diminuição de tempo ocioso do processo parado, tramitação simultânea ou paralela de processos ou documentos entre os órgãos públicos, entre outros.

Ademais, importante destacar que tal plataforma necessita ser acessível a todos os cidadãos, a qual acaba por exigir infraestrutura de acesso à internet, equipamentos e alfabetização para o mundo digital, não sendo realidade para todas as pessoas e exigindo maior força de vontade pela administração pública em continuar na evolução das plataformas digitais, com objetivo de maior eficiência e satisfação à sociedade.

REFERÊNCIAS

ALEXANDRINO, Marcelo; PAULO, Vicente. **Direito administrativo descomplicado**. São Paulo: Método, 2011.

ARAGÃO, Alexandre Santos de. **Direito dos serviços públicos**. 2. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2008.

BARCELOS, Rayane Almeida; BARROS, Júlia Valente. **Avaliação dos efeitos da lei de responsabilidade fiscal nos procedimentos de controles internos**: um estudo exploratório à luz da administração pública municipal no estado do Rio de Janeiro. 2017. Monografia (Trabalho de Conclusão de Curso apresentada ao Curso de Graduação em Ciências Contábeis) - Instituto de Ciências Humanas e Sociais da Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2017. Disponível em: <https://app.uff.br/riuff/bitstream/handle/1/7477/Julia%20Valente%20Barros%20-%20Rayane%20Almeida%20Barcellos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 24 fev. 2023.

BETHA SISTEMAS. **Serviços públicos digitais**: soluções para o autosserviço dos cidadãos. [Criciúma], 9 set. 2021. Disponível em: <https://www.betha.com.br/blog/servicos-publicos-digitais/>. Acesso em: 4 maio 2022.

BRASIL. Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações. **Estratégia Brasileira para a transformação digital**. Brasília, DF: MCTIC, 2018. Disponível em: <https://www.gov.br/mcti/pt-br/centrais-de-conteudo/comunicados-mcti/estrategia-digital-brasileira/estrategiadigital.pdf>. Acesso em: 4 maio 2022.

CASTRO, Marluce Bárbara de Moura e; CASTRO, Marcelo Arantes de; JACOB, Marcela Moura Castro. Princípio da eficiência da administração pública: qualidade de serviços prestados à sociedade. *Semana Acadêmica. Revista Científica Semana Acadêmica*, Fortaleza, ano MMXVII, n. 113, 16 out. 2017. Disponível em: https://semanaacademica.org.br/system/files/artigos/principio_daeficiencia_da_administracao_publica_qualidade_de_servicos_prestados_a_sociedade_3.pdf. Acesso em: 12 abr. 2022

CGI.BR/NIC.BR, Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (Cetic.br). **TIC Governo Eletrônico – 2019**: Órgãos Públicos Federais e Estaduais. 2019. Disponível em: <https://cetic.br/pt/tics/governo/2019/orgaos/C4A/>. Acesso em: 4 maio 2022.

CRISTÓVAM, José Sérgio da Silva; SAIKALI, Lucas Bossoni; SOUSA, Thanderson Pereira. Governo digital na implementação de serviços públicos para a concretização de direitos sociais no Brasil. **Sequência Estudos Jurídicos e Políticos**, Florianópolis, n. 84, p. 209-242, abr. 2020. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/sequencia/article/view/2177-7055.2020v43n84p209/43642>. Acesso em: 7 maio 2022.

DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. **Direito administrativo**. São Paulo: Atlas, 2001.

DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. **Direito administrativo**. 29. ed. São Paulo: Forense, 2016.

FARIAS, Pedro. Serviços públicos à distância: o que a pandemia nos ensinou. *In: MUÑOZ, Andrés et al. Ideação*. [S. l.], 15 jun. 2020. Disponível em: <https://blogs.iadb.org/brasil/pt-br/servicos-publicos-a-distancia-o-que-a-pandemia-nos-ensinou/>. Acesso em: 7 maio 2022.

FRANCISCO, Rafael. Lei do governo digital: 6 pontos que você precisa saber. **APROVA Digital**. [Cascavel], 2021. Disponível em: <https://aprova.com.br/blog/lei-do-governo-digital/>. Acesso em: 07 maio 2022.

GALVÃO, Vitor Turton Lopes. Breves considerações sobre o conceito de serviço público. **Conteúdo Jurídico**, Brasília, 16 abr. 2016. Disponível em: https://conteudojuridico.com.br/consulta/Artigos/46422/breves-consideracoes-sobre-o-conceito-de-servico-publico#_ftn3. Acesso em: 24 abr. 2022.

GUEDES, Jéssica. **O que são serviços públicos?**. 2020. Disponível em: <https://www.politize.com.br/servicos-publicos/>. Acesso em: 24 abr. 2022.

GROTTI, Dinorá Adelaide Musetti. Evolução da teoria do serviço público. **Enciclopédia jurídica da PUC-SP**. Celso Fernandes Campilongo, Alvaro de Azevedo Gonzaga e André Luiz Freire (coord.). Tomo: Direito Administrativo e Constitucional. Vidal Serrano Nunes Jr., Maurício Zockun, Carolina Zancaner Zockun, André Luiz Freire (coord. de tomo). São Paulo: Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, 2017. Disponível em: <https://enciclopediajuridica.pucsp.br/verbete/40/edicao-1/evolucao-da-teoria-do-servico-publico>. Acesso em: 24 abr. 2022.

MARTINS JUNIOR, Amir Lopes. A administração pública e seus princípios constitucionais. **Jus Navigandi**, 2016. Disponível em: https://jus.com.br/artigos/47863/a-administracao-publica-e-seus-principios-constitucionais#_ftn1. Acesso em: 24 abr. 2022.

MELLO, Celso Antônio Bandeira de. **Curso de direito administrativo**. 12. ed. São Paulo: Malheiros, 1999.

MENDONÇA, Ana. **A administração pública e seus princípios fundamentais**. In: COLAB. Colab Blog, [São Paulo], 12 ago. 2020. Conteúdo. Disponível em: <https://www.colab.re/conteudo/administracao-publica-principios-fundamentais>. Acesso em: 10 abr. 2022.

MORAES, Germana Oliveira. **Controle jurisdicional da administração pública**. São Paulo: Dialética, 2004.

MORAES, Alexandre de. **Direito constitucional**. 27. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

OLIVEIRA, José Pedro Fernandes de. O princípio da eficiência na administração pública. **Jusbrasil**, [S. l.], 14 ago. 2017. Artigos. Disponível em: <https://drpedro.jusbrasil.com.br/artigos/487523360/o-principio-da-eficiencia-na-administracao-publica>. Acesso em: 11 abr. 2022.

SANTOS, Michelly. Administração pública. **Administradores**, [João Pessoa], 11 mar. 2015. Artigos. Disponível em: <https://administradores.com.br/artigos/administracao-publica>. Acesso em: 10 abr. 2022.

SCHIEFLER, Eduardo. Covid-19 e a importância da administração pública digital. **Jota**, [São Paulo], 18 mar. 2020. Coberturas especiais. Disponível em: <https://www.jota.info/coberturas-especiais/inova-e-acao/covid-19-e-a-importancia-da-administracao-publica-digital-18032020>. Acesso em: 7 maio 2022.

UNITED NATIONS E-GOVERNMENT DEVELOPMENT DATABASE (UneGovDD). Índice de Desenvolvimento de Governo Eletrônico das Nações Unidas (UN E-Gov). **Departamento de assuntos econômicos e sociais**. 2020. Disponível em: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/24-Brazil/dataYear/2020>. Acesso em: 4 maio 2022.

Recebido em: 07/10/2022

Aceito em: 27/02/2023

REVISTA DA ESDM

