

**Revista de Administração e Contabilidade**

*Volume 18, Ano 2026*

*Feira de Santana, ID edição: 10.29327/2402066.18.1*

*ISSN: 2177-8426*

**Eficiência e inovação no setor público brasileiro: uma análise do portal gov.br**

**Edison Souza Lessa**

Instituto Federal da Bahia (IFBA)

Email: edisonlessa@ifba.edu.br

**Maria Valesca Damásio de Carvalho Silva**

Universidade Federal da Bahia (UFBA)

Email: maria.valesca@ufba.br

**Michelli Britto de Sival Cajueiro**

Instituto Federal da Bahia (IFBA)

Email: michellibritto@gmail.com

**Olnei Martins de Lisboa**

Instituto Federal da Bahia (IFBA)

Email: olneimlis@hotmail.com

**Resumo**

O Transforma GOV, um Programa de Gestão Estratégica e Transformação do Estado brasileiro, baseado na utilização das TICs, deu origem ao portal “gov.br”, uma plataforma de múltiplos serviços ao cidadão, disponibilizados via internet com o intuito de servir à sociedade, fortalecendo a transparência e sua legitimidade. O objetivo deste artigo é analisar se o Portal Gov. Br, aqui entendido como uma inovação no sistema informacional do setor público. Para tanto, foi realizado um estudo a partir de documentos e coleta de dados da plataforma, dados estatísticos do site e de indicadores de desempenho nacionais e internacionais sobre a implantação dos serviços digitais. Os resultados sinalizaram que o Brasil tem avançado, tanto na expansão das TICs quanto na oferta de serviços digitais ao cidadão, evoluindo na promoção da agilidade no acesso e transparência na divulgação das informações de interesse da população.

**Palavras-Chave:** Governo. Inovação. Serviços. Transparência.

**1 INTRODUÇÃO**

Revoluções tecnológicas, a exemplo da hiperconectividade, provocaram mudanças repentinas que afetaram, inclusive, a forma da sociedade se relacionar com o ambiente produtivo e com o governo. Isso gerou novas oportunidades e novos mercados, impondo ao Estado a necessidade de atualizar seus instrumentos de controle e transparência para corrigir distorções causadas pela transformação digital, originadas na utilização de novas tecnologias (Paiva; Maravilhas; Marinho, 2021).

Ao tempo em que as novas tecnologias apresentam alternativas à solução de antigos problemas urbanos de diversas naturezas, também impõem a necessidade da atualização de instrumentos que promovam a transformação digital. Diante desse cenário, diversos “serviços públicos, da organização interna ou prestados à comunidade, estão migrando, de forma irreversível e rápida, do mundo físico para o digital” (Afonso; Monteiro, 2022, p. 22-24).

No entanto, a inovação não pode ser vista de forma isolada, pois há ainda outros compromissos do governo a exemplo da transparência dos dados governamentais via portais e plataformas digitais, que se tornou uma tendência mundial (Vaz; Ribeiro; Matheus, 2011). No que diz respeito à abertura desses dados como promotor de transparência, os autores defendem que ao tornar os dados governamentais acessíveis a todos, eliminando restrições e barreiras referentes à tecnologia, legislação e acessibilidade, o governo acaba por garantir o acesso irrestrito e a utilização dos dados públicos pelos cidadãos.

O governo brasileiro, frente aos novos contextos sociais impostos pelas novas tecnologias, vem buscando formas de garantir ao cidadão o acesso aos serviços públicos de forma efetiva e transparente. Mas, como seria possível a integração dos dados e a concentração dos serviços em uma única plataforma de acesso? Como demonstrar a transparência dos dados do governo? É com base nesses questionamentos que este artigo tem a pretensão de explorar os cenários e ações que desencadearam o programa de transformação digital do governo brasileiro, o Transforma-Gov e dos resultados obtidos com a implementação do portal único Gov.br. Adicionalmente, o trabalho tangencia o alcance destas ações enquanto política pública de oferta de serviços à população brasileira e das iniciativas de demonstração da transparência dos dados governamentais consolidando assim sua legitimidade. Logo, o objetivo deste artigo é analisar se o Portal Gov. Br, aqui entendido como uma inovação no sistema informacional do setor público, está sendo efetivo nos serviços aos quais se propõe.

Para alcançar o objetivo, a metodologia conduzida neste artigo buscou evidências acerca do alcance da estratégia de implantação do governo digital, por meio de indicadores criados pelo governo, através das instituições de pesquisa do país, além de indicadores criados em âmbito mundial pela ONU e OCDE, por exemplo, para mensurar a performance dos governos digitais em todo o mundo. Isso levou às constatações acerca da efetividade do Portal. Gov junto à sociedade a partir da oferta dos seus serviços.

Na Seção introdutória, apresenta-se o contexto, a necessidade e os desafios da inovação no setor público, materializada na oferta de informações e serviços digitais, garantindo acesso rápido e seguro. Valores pautados como “accountability (prestação de contas), transparência e legitimidade do governo foram expostas na Seção 2. Já a Seção 3 aborda a necessidade de inovação no setor público. Os procedimentos metodológicos estão descritos na Seção 4, A caracterização do objeto de estudo o “Portal. Gov” está na seção 5 enquanto os resultados da investigação podem ser vistos na Seção 6. Por fim, a última Seção se ocupa de concluir o trabalho reiterando os bons resultados alcançados pela implementação da plataforma, consubstanciando a proposta deste estudo.

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

### **2.1 Accountability, Transparência e Teoria da Legitimidade na Gestão Pública**

O paradigma da transparência na administração pública das últimas décadas foi forjado pelo ideário democrático ascendente na segunda metade do século XX. No que diz respeito à prestação de contas dos governos aos cidadãos, a gestão pública precisa informar à sociedade acerca da realidade da organização, das escolhas realizadas e dos resultados alcançados (Hood,

2006; Zuccoloto e Teixeira, 2019). Ademais, Klein, Luciano e Macadar (2015, p. 256-285) destacam que “A transparência pode ser considerada como o esclarecimento prestado ao cidadão pelo Estado [...]”. Ou seja, quais ações estão sendo realizadas, quais áreas estão sendo contempladas e como os recursos orçamentários estão sendo utilizados pelo governo (Alberto; Araujo; Reinhard, 2017). Corroborando com os autores, De Ferranti et al. (2009, apud Klein; Luciano; Macadar, 2015) descreve a transparência, como sendo a disponibilização de informações públicas de forma tempestiva com qualidade, relevante e confiável das atividades realizadas pelo governo.

De acordo com Lima e Portela (2019), a efetividade da transparência pode ser avaliada pela aproximação da população como governo, tendo em vista a importância do cidadão como um dos atores envolvidos no processo de tomada de decisão dos gestores públicos das organizações do Estado. Essa aproximação entre governo e sociedade, contribui para melhoria dos serviços e da governança na gestão dos recursos públicos (Lima, Portela, 2019).

Se um destes aspectos que envolvem a transparência for negligenciado, os cidadãos terão dificuldade em identificar possíveis vícios e gargalos da administração e, por conseguinte, restará comprometida a avaliação da gestão e o adequado exercício do controle social (Klein; Luciano; Macadar, 2015). Isso implicaria em prejuízo à representação do caráter evolutivo da relação entre a sociedade civil e atividade governamental no processo atinente à democracia representativa (Lima; Portela, 2019). Como consequência da ausência de uma relação transparente, a legitimidade do governo também não existiria, pois, a relação de confiança entre povo e governo não se concretizaria.

Logo, a Teoria da Legitimidade sugere que as organizações buscam atender as expectativas sociais no intuito de serem aceitas e desta forma garantida, no limite, as suas sobrevivências; no caso do setor público, a confiabilidade e credibilidade dos cidadãos. Uma gestão transparente e democrática, busca trazer o cidadão para dentro da administração pública. Isso leva à legitimidade, sentimento de pertencimento, que surge no momento que o cidadão se sente representado pelos gestores que foram escolhidos de forma democrática e que por conseguinte, devem apresentar provas a respeito da lisura na aplicação dos recursos públicos, atendendo às prioridades da população na área econômica, política, cultural, social de forma satisfatória (Lima; Portela, 2019).

Nesse sentido, Marcos e Terci (2022) afirmam que o uso de plataformas digitais para divulgação de informações, atos e resultados da administração pública é uma inovação que contribui para a accountability (prestação de contas) na gestão pública. O uso de portais e plataformas digitais auxilia na fiscalização, no controle e no monitoramento de políticas públicas pela sociedade civil. Tal ação contribui para que o cidadão tenha mais confiança no Governo em relação ao emprego adequado e transparente dos recursos públicos. Esse novo modelo de gestão com a utilização de plataformas digitais, está associado à governança digital entre cidadão e governo que acaba por aproximar todos aqueles que pagam tributos da gestão governamental, que por sua vez, contribuem com a melhoria dos serviços públicos digitais na medida em que o utilizam (Lima; Portela, 2019).

Com a utilização dessas tecnologias, o governo amplia a oferta de serviços públicos, ao mesmo tempo em que apresenta à população informações sobre a gestão pública e permite que o cidadão avalie os serviços prestados. Essas iniciativas estão alinhadas com o Artigo 37 da Constituição Federal de 1988, que estabelece que a Administração Pública deve aplicar os recursos arrecadados considerando os cinco princípios que a regem: Legalidade,

Impessoalidade, Moralidade, Publicidade e Eficiência (Brasil, 1988). É importante frisar que tais ações se tornaram possíveis graças ao incremento de novas leis que traçaram regras para a divulgação das informações pelo governo.

Nesse sentido, Marco e Terzi (2022) destacam que o Governo Federal em 2009, buscando garantir o princípio da publicidade e da transparência, editou a Lei Complementar nº 131/2009, denominada Lei da Transparência (LT), que acrescentou dispositivos importantes à Lei Complementar nº 101/2000.

Outro dispositivo importante para o avanço da transparência governamental, foi a Lei Federal nº 12.527/2011, a chamada de Lei de Acesso à Informação (LAI). Marcos e Terzi (2022), afirmam que uma das inovações trazidas pela LAI, foi a divulgação dos atos e resultados da administração pública por meio dos portais e de plataformas digitais, contribuindo com a accountability, com vistas a desenvolver a cultura de transparência na administração pública (Marcos, Terzi, 2022; Brasil, 2011). A accountability na administração pública é fundamental para a governança e governabilidade, pois está diretamente relacionada à prestação de contas sobre todos os recursos públicos que estão à disposição do governo, e que são publicados através da internet (Klein; Luciano; Macadar, 2015).

Nesse contexto, diante dos estudos da área, é possível inferir que o acesso a informações públicas via portais e plataformas digitais, é uma realidade, que só foi possível com o surgimento, avanço e utilização de novas tecnologias fortalecendo o ideário da transparência e accountability na gestão pública.

## **2.2 Inovação nos Serviços Públicos: Ciência & Tecnologia a Serviço da Sociedade**

Os últimos anos marcam o tempo de um setor público que age para e em virtude da inovação. O Estado, nesse sentido, transcende os papéis de mero estabilizador e financiador da inovação privada, situações em que dele se espera tão somente a produção de institucionalidades e a alocação de recursos que viabilizem o progresso industrial e científico (Cunha; Severo, 2017).

De acordo com Emmendoerfer (2019), existem vários motivos que justificam a introdução da inovação no setor público, dentre eles estão a necessidade de: (i) mitigar problemas e desigualdades sociais; (ii) melhorar a qualidade dos serviços públicos; (iii) substituir formas tradicionais de lidar com questões públicas que não trazem bons resultados por outras mais eficientes e efetivas; e (iv) atender demandas reprimidas por falta de recursos, dentre outras. Inovar no serviço público é criar mecanismos que visam transformar o ambiente, gerando um ecossistema e constituindo novas formas de relacionamento da Administração Pública com a sociedade.

Para solucionar esses e outros problemas, o governo brasileiro tem buscado evoluir seus processos e a prestação de serviços públicos com o auxílio das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs). Desse contexto, surgiu o programa Sociedade da Informação que, até então, era coordenado pelo MCT, cujo objetivo era tornar o governo acessível a todos e desenvolver uma infraestrutura avançada para a integração e universalização dos serviços públicos federais (MGISP, 2023).

A fim de auxiliar os governos nesse propósito, o Manual de Oslo (2018) apresenta as diretrizes para a coleta e análise de dados de inovação, com o objetivo de mensurar o empenho dos Administradores no incremento de novas tecnologias, a fim de aperfeiçoar os serviços prestados. O documento, que passa por revisões periódicas, ressalta a importância de monitorar o incremento da inovação no serviço público, uma vez que há uma necessidade

crescente de se avaliar a eficiência e a qualidade dos serviços oferecidos. (Oslo Manual 2018 - Guidelines for collecting, reporting and using data on innovation). Possibilitando uma nova relação entre governo e cidadão, possibilitando uma administração pública mais eficiente, transparente e democrática (Saldanha; Silva, 2020).

Outro documento de referência é o E-government Survey, documento da Organização das Nações Unidas - ONU, que traz indicadores que mensuram o nível de digitalização dos governos de vários países, incluindo o Brasil. Esse estudo iniciou-se em 2001, com um relatório de Benchmarking do governo digital nos países membros. O relatório comparativo passou a ser atualizado e publicado a cada 02 anos, a partir do ano de 2008. Os dados comparativos de 2018 e 2022 apontam para uma evolução nos índices de digitalização dos serviços no Brasil. Entre eles estão o Índice de Desenvolvimento do Governo Eletrônico (EGDI), que avalia o desempenho dos governos em relação à informatização dos seus serviços, e o índice de Abertura de Dados do Governo (OGDI), que mede a transparência com que o governo divulga seus dados e os disponibiliza para a sociedade.

O Brasil, em decorrência da globalização, inter alia, acabou consolidando novos sistemas de inovação, mais precisamente o chamado Sistema Nacional de Inovação (SNI), com a finalidade de aumentar a promoção das atividades vinculadas à ciência, à tecnologia e à inovação. Isso faz parte de um processo de fortalecimento das instituições da infraestrutura pública e da pesquisa, com a formação dos pesquisadores e do financiamento da pesquisa (a exemplo da Financiadora de Estudos e Projetos – Finep, como também do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social – BNDES, Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – Capes e do chamado Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico – CNPq) (Instituto Nacional de Pesquisa Econômica Aplicada, 2019).

É nesse cenário que surge a iniciativa do Portal único Gov.br. considerado uma inovação no sistema informacional do governo federal, trazendo para o primeiro plano o potencial do Estado como inovador a partir da tecnologia informacional, Ergo, dessa maneira, todo o aparato tecnológico, bem como o potencial de seus especialistas estavam a postos para criar mecanismos de gestão, integração e atendimento às demandas da sociedade.

### **3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

Este trabalho ao analisar se o Portal Gov.Br, aqui entendido como uma inovação no sistema informacional do setor público, está sendo efetivo nos serviços aos quais se propõe, constitui-se como um estudo de caso. Ele se configura como uma análise descritiva visando entender aspectos importantes da implementação do governo digital no Brasil a partir do Portal Gov.br, discutindo temas diretamente ligados a inovação no setor público como transparência, *accountability* e legitimidade, conceitos que lhes conferem mais confiabilidade e credibilidade diante dos cidadãos.

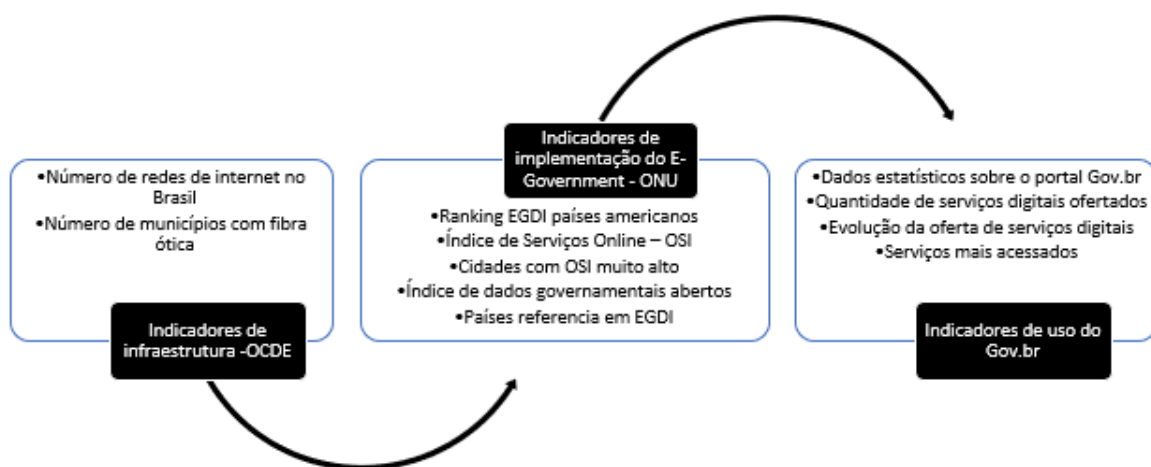
A pesquisa bibliográfica, documental e de campo foi realizada a partir da coleta de dados em artigos científicos do tema, em *websites* oficiais como o Portal Gov.br, o Ministério de Ciência, Tecnologia e Inovação-MCTI, além de relatórios elaborados por entidades como a Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico - OCDE e a Organização das Nações Unidas – ONU, o relatório *E-Government Survey 2022* da ONU e o relatório Revisões da OCDE sobre a Transformação Digital - A Caminho da Era Digital no Brasil.

Quanto à abordagem, utilizou-se o método quali-quantitativo, pois o estudo de caso configura-se como uma pesquisa qualitativa já que há um “mergulho” no objeto de estudo, porém a análise dos dados oriundos desse objeto tem uma feição quantitativa uma vez que se

trata de dados sobre a acessibilidade, que incluiu uma breve análise da evolução dos indicadores pelo governo brasileiro ao longo do tempo, e ainda a comparação do desempenho do Brasil frente a outros países.

A fim de obter um panorama das ações implementadas, foram analisados os serviços digitais oferecidos, o nível de informatização e de transparência do Governo, entre outros. Inicialmente são apresentados os dados do relatório da OCDE sobre a oferta de estruturas de redes e provedores de internet no país, condição essencial para que a inovação em TICs obtenha resultados. Em seguida são apresentados os estudos comparativos da ONU sobre a implementação do governo digital nos países membro, e por fim, os indicadores do portal Gov.br apresentando seus resultados. A Figura 1 apresenta o fluxo metodológico dos indicadores analisados na pesquisa.

**Figura 1** – Apresentação dos indicadores de implantação do governo digital.



**Fonte:** Elaboração própria com base nos dados da pesquisa, 2024.

A partir deste fluxo, foi possível chegar aos resultados para análise do uso do Portal Gov.Br, alcançando a proposta deste estudo.

## 4 ANÁLISE DE RESULTADOS

### 4.1 O Portal Gov.br

A Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico – OCDE tem colaborado com vários países, inclusive o Brasil, sugerindo indicadores e fornecendo dados estatísticos sobre a sua infraestrutura. Em relação aos serviços digitais o relatório da OCDE, apresenta informações sobre a estrutura de TI, como disponibilidade de acesso à internet, assinaturas, velocidade de redes e qualidade das conexões. Esses levantamentos ajudam o governo a mapear e implementar ações para ampliar/melhorar sua estrutura de comunicação de dados, possibilitando a implementação dos sistemas de informação.

No que se refere à oferta de Redes de Internet, o Brasil está bem acima da média da OCDE e dos outros países da América como México, Chile e Colômbia (OCDE, 2020). Isso sinaliza que a oferta de serviços e informações, tanto do governo quanto de empresas tem crescido e se diversificado, promovendo a difusão de conhecimentos e a implementação de serviços inovadores. Outro fator relevante na busca por conectividade é a qualidade das redes de internet. O Relatório da OCDE (2020) mostra o avanço que o Brasil alcançou no período de 2015 a 2019, passando de 2.700 para mais de 4.000 municípios servidos com redes de fibra ótica, garantindo maior velocidade às comunicações de dados.

Os serviços de Internet têm se ampliado e melhorado a cada ano, uma vez que a demanda por conectividade tem aumentado continuamente, alavancada pela necessidade do E-commerce e da oferta de serviços digitais. Isso tem resultado em maiores investimentos em infraestrutura resultando em produtos digitais melhores que alcançam a população significativamente, como exemplo, o IRPF (digital), SPED, E-social, Portal SUS e o Porta Gov.

Em 2019, o governo brasileiro, publicou o Decreto Lei 9.756 que instituiu o portal único “gov.br” (MGISP, 2023). O portal único GOV.BR, é um portal que unifica todos os canais digitais do Governo Federal, é um domínio disponibilizado na internet e nas lojas de aplicativos móveis que reúne informações institucionais, notícias e prestação de serviços de toda a administração pública direta, autárquica e fundacional do Governo Federal (Brasil, 2019). O Gov.br é uma ferramenta tecnológica disponibilizada pelo governo, que busca prover à sociedade maior agilidade no acompanhamento das decisões de gestão de forma mais eficiente (Telles; Andrade, 2021). Vários serviços podem ser realizados através do portal único gov.br. O usuário pode escolher o acesso aos serviços digitais por perfil, por categoria e ou realizando a busca pela área desejada.

Um destaque importante revelado pelo Ministério da Gestão e Inovação sobre a implementação desse tipo de serviço, foi a redução de cerca de 692 servidores lotados na Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa), servidores estes que realizavam a emissão do Certificado Internacional de Vacinação. Esta redução, possibilitando o remanejamento dos servidores para outras áreas de maior complexidade no próprio Órgão. Segundo o Ministério da Gestão e Inovação, até o final de 2023 o Governo Federal pretende digitalizar cerca de 5 mil serviços da união, atingindo 100% de todos os serviços. Com essa ação, o Brasil chegou ao *ranking* dos vinte países mais desenvolvidos do mundo em serviços públicos digitais, índice medido pela Organização das Nações Unidas (ONU) a cada dois anos, como parte integrante do Índice Desenvolvimento de Governo Eletrônico (MGISP, [s.d.]).

O acesso aos serviços do portal único GOV.BR podem ser realizados via computador de mesa, *notebook* e *tablet*, acessando o endereço eletrônico do portal: <https://www.gov.br/pt-br>, ou através de *smartfone* baixando o GOV.BR no *Play Store*. É necessário criar uma conta gov.br que garantirá a identificação de cada cidadão quando do acesso aos serviços digitais do governo. Enquanto política pública, o portal único gov.br, é uma estratégia que amplia e facilita o acesso do cidadão aos diversos serviços e informações, prestados pela administração pública. Fomentando um papel mais ativo dos cidadãos na produção de bens e serviços públicos, bem como aperfeiçoando os mecanismos de transparência e responsabilização do estado para com a sociedade (Cavalcante; Cunha, 2017)

#### **4.2 Análises dos Indicadores Internacionais do Governo Digital**

Além dos indicadores gerados através da plataforma Gov.Br, utilizados pelo governo, existem ainda outros indicadores utilizados por organizações internacionais, com o objetivo de auxiliar os países-membros a implementar e aprimorar suas políticas públicas e sua governança. Uma dessas organizações é o Departamento de Assuntos Econômicos e Sociais da ONU, que atua na geração, compilação e análise de dados econômicos, sociais e ambientais dos países-membros, comparando dados, fornecendo orientações e propondo ações para implementação de suas políticas públicas.

Para medir o nível de digitalização dos governos a ONU utiliza um índice denominado Índice de Desenvolvimento do Governo Eletrônico – EGDI. Esse índice é composto por três outros indicadores: o Índice de Infraestrutura de Telecomunicações (TII), que mensura a

cobertura da rede de telecomunicações do país; o Índice de Serviços Online (OSI), que mensura o percentual de serviços online oferecidos pelo governo e o Índice de Capital Humano (HCI) que leva em conta a taxa de alfabetização, a expectativa de escolarização, o número de matriculados (ensino básico, médio e superior) e a média de anos de estudo. O Relatório E-Government Survey (2022), nome dado ao relatório da ONU, apresenta o ranking dos países americanos com os melhores índices de EGD (variação de 0 a 1, sendo que quanto mais próximos de 1, melhor seu resultado). O Brasil obteve índice de 0,791, ficando na 6ª posição entre 10 países do continente Americano, sendo superado apenas por Estados Unidos, Canadá, Uruguai, Chile e Argentina.

Avaliando apenas o Índice de Serviços Online (OSI), o Brasil ficou na 13ª posição, dentre os 193 países membro da ONU. O índice de Serviços Online considera o uso das tecnologias da informação e comunicação (TICs) pelos governos para a oferta de serviços públicos em nível nacional, incluindo dados abertos, participação eletrônica, utilização de múltiplos canais de prestação de serviços, serviços móveis, utilização das plataformas pela população, e ainda o estabelecimento de parcerias inovadoras através do uso das TICs. O Brasil está na lista dos países com índice OSI muito alto (0,8964), devido ao aumento contínuo da oferta de serviços online nos anos de 2020 a 2022.

Outro indicador importante é o Índice de Serviços Online Locais - LOSI, aplicado às principais cidades dos 193 países membros da ONU. Nesse quesito, o Brasil tem a cidade de São Paulo na 17ª posição, à frente de cidades como Viena (Áustria) e Auckland (Nova Zelândia) (E-Government Survey 2022, p. 89). Esse é um indício de que os serviços são disponibilizados de forma efetiva nessa cidade.

Além dos indicadores que medem a performance inovativa dos governos, o relatório da ONU possui também um indicador voltado à transparência, denominado Índice de Dados Governamentais Abertos - OGD. Ele é derivado do Índice de Serviços Online - OSI e é composto por três pilares, quais sejam Política, Plataforma e Impacto (E-Government Survey 2022). Aprofundando um pouco mais, o pilar Política indica a relação desta com a transparência das informações do governo. O pilar "Plataforma" indica como os dados são disponibilizados e acessados. Por fim, o pilar Impacto indica a relevância desses dados para a sociedade. Segundo dados do E-Government Survey (2022, p. 267), o Brasil ocupava a 24ª posição dentre os 193 países membros da ONU no indicador OGD, ficando à frente de países como Áustria, Alemanha, Reino Unido e Estados Unidos. Isso indica que, pelos critérios da ONU, o Brasil tem conseguido consolidar boas práticas na disponibilização de dados públicos, contribuindo para a transparência governamental.

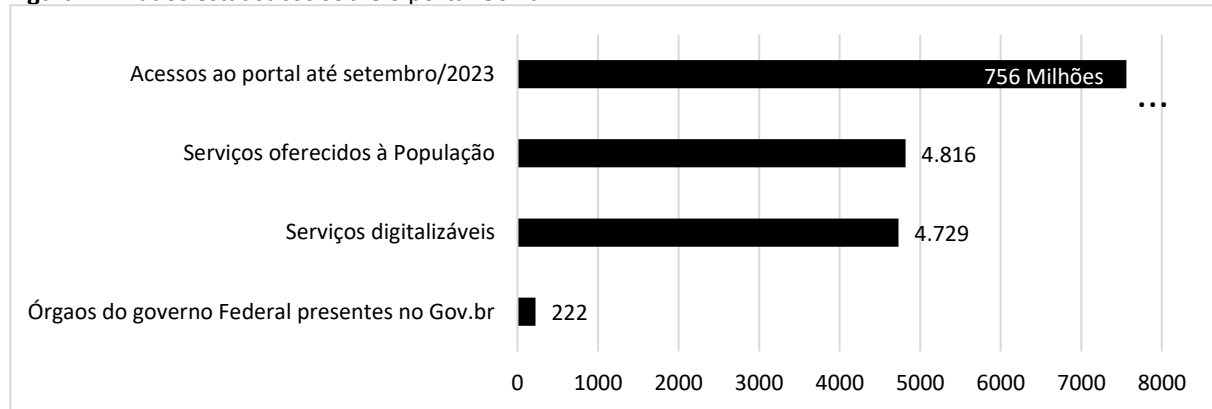
Por fim, o relatório apresenta um quadro geral comparativo de todos os países-membros em relação à implementação do governo digital. Nesse comparativo, o Brasil está no grupo dos países com os melhores resultados considerados como Benchmark (referência). Isso indica que as políticas públicas voltadas à oferta de serviços e informações à sociedade, de forma geral, têm alcançado bons resultados, a ponto de colocar o país em posição de destaque no mundo (E-Government Survey, 2022).

#### **4.3 Análises dos Indicadores Nacionais do Governo Digital**

O Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (MGI), tem apresentado dados atualizados continuamente sobre os serviços e acessos ao portal Gov.br, como os apresentados na Figura 2. Outro dado importante revelado pelo Governo, diz respeito à redução de despesas geradas pela transformação digital, que atingiu as cifras de R\$ 345

milhões ao ano, possibilitando por exemplo a construção de 182 creches ou 156 novas Unidades de Pronto Atendimento (UPAs). Nohara e Colombo (2019) destacam outro benefício gerado pelo portal como a comodidade de acessar os serviços de qualquer lugar e a qualquer hora, utilizando os sistemas *on-line*. Segundo o Ministério da Gestão e Inovação em Serviços Públicos, o acesso simples ao governo eliminou aproximadamente cerca de 146 milhões de horas perdidas em filas, deslocamento e burocracia todos os anos (MGISP, 2024 [s.d.]).

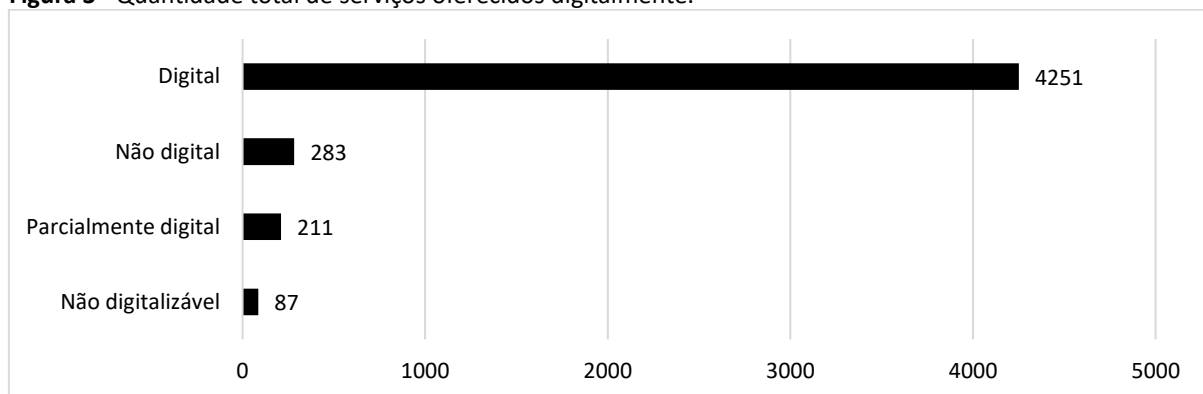
**Figura 2** – Dados estatísticos sobre o portal Gov.br.



**Fonte:** Elaborado pelos autores a partir dos dados do MGI (2024).

O Portal Gov.Br, além dos serviços disponibilizados, também apresenta dados estatísticos que demonstram o avanço dos serviços digitais oferecidos e informações que atendem ao critério da Transparência. A Figura 3 mostra o nível de digitalização dos serviços oferecidos no portal. Os dados são de setembro/2023 e nesse momento eram 4.251 serviços digitais, correspondendo a 90% de todos os serviços oferecidos pelo governo federal. O número de órgãos da administração pública federal presentes na plataforma somava, nesta data, 222 entidades.

**Figura 3** - Quantidade total de serviços oferecidos digitalmente.

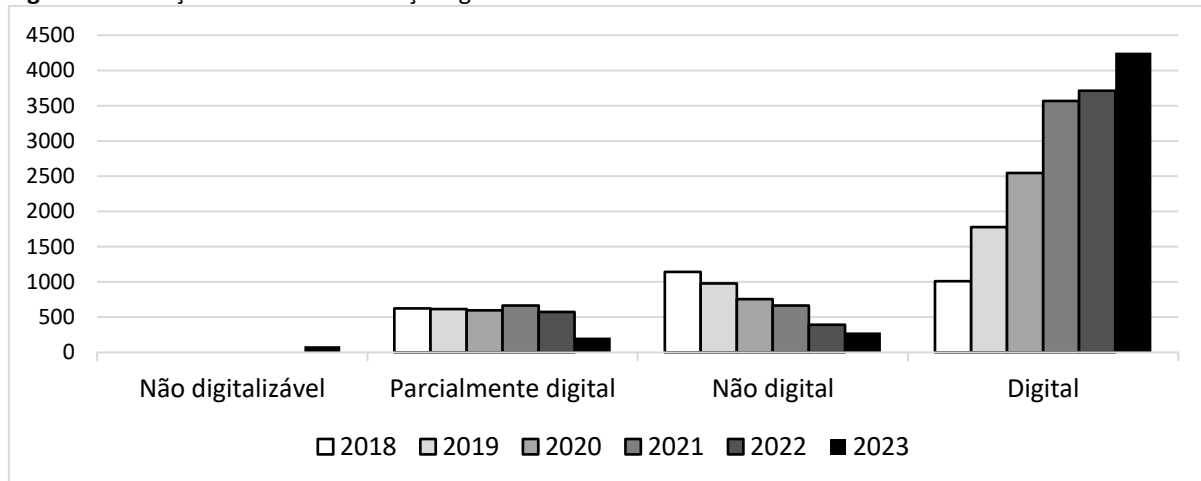


**Fonte:** Elaborado pelos autores a partir dos dados do Painel de monitoramento de serviços federais — Governo Digital.

Conforme representado, o governo federal já disponibiliza uma infinidade de serviços por meio da plataforma gov.br, através dessa plataforma os usuários podem coletar dados e informações, realizar serviços, bem como acompanhar todas as decisões do governo. Ademais, possibilita que a gestão possa acompanhar em tempo real quais os principais serviços demandados pela sociedade, implementar melhorias no processo de gestão dos sistemas e corrigir possíveis problemas.

Outro ponto importante que merece destaque é que a plataforma torna público e transparentes todas as informações de todos os órgãos federais, tornando os processos mais ágeis, reduzindo a ocorrência de erros e tornando o governo mais eficiente quanto a sua gestão (Aguiar; Lima; Leite, 2023). A oferta dos serviços digitais começou a ser monitorada em 2018 conforme retrata a figura 4.

**Figura 4** - Evolução da oferta de serviço digitais - 2018-2023.

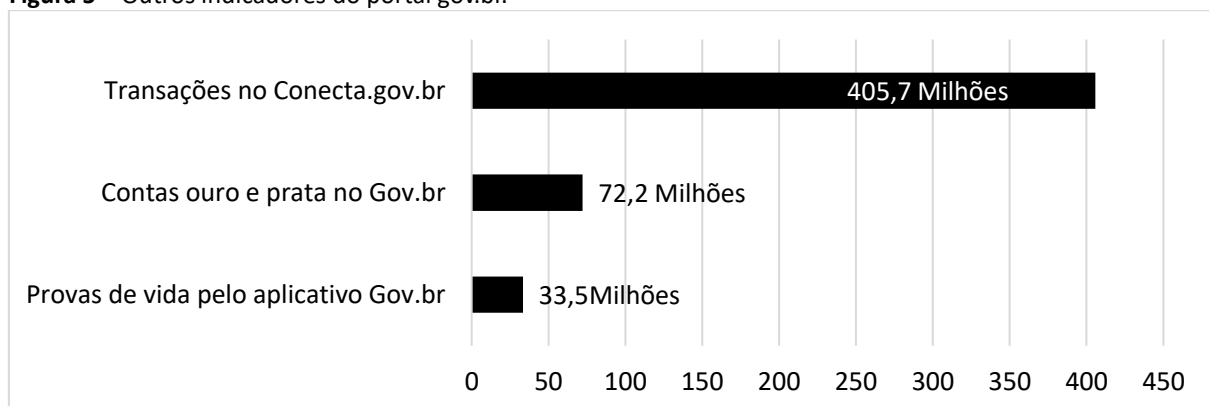


**Fonte:** Elaborado pelos autores a partir dos dados do Painel de monitoramento de serviços federais — Governo Digital.

Os dados mostram uma evolução rápida e contínua do governo digital, crescendo a uma taxa de 40% ao ano, de 2018 a 2021. Outros dados importantes dizem respeito à quantidade de acessos, que totalizou 760 milhões de 2019 a 2023.

Quanto à avaliação dos serviços (1.165 avaliados), a média ficou em 4,41 (para um score de 0 a 5), em um total de 17.605.750 avaliações. A Figura 5 mostra outros números divulgados pelo portal - setembro de 2023:

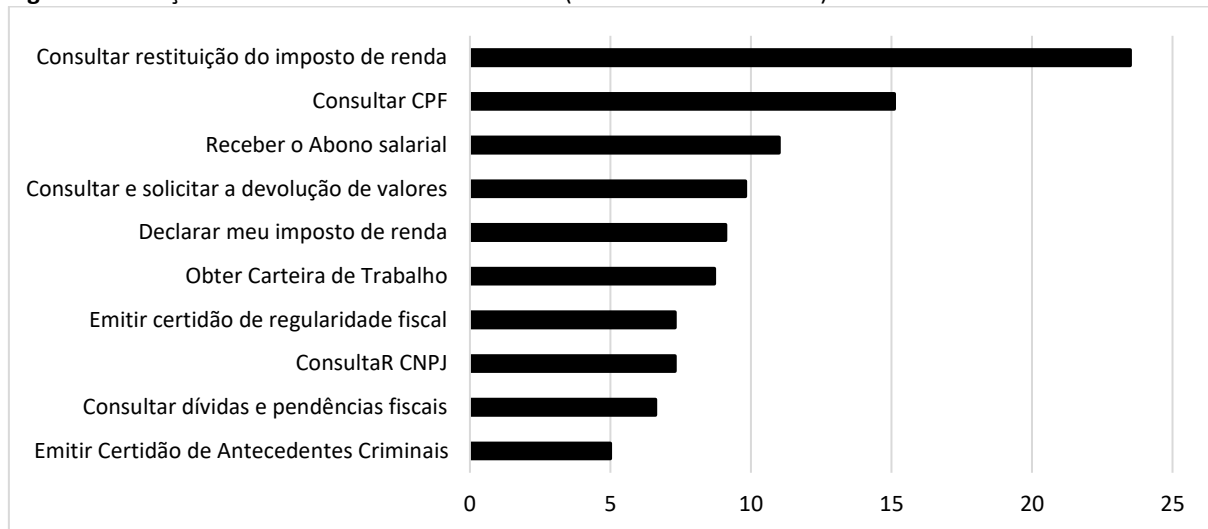
**Figura 5** – Outros indicadores do portal gov.br.



**Fonte:** Elaborado pelos autores a partir dos dados do portal (<https://www.gov.br/governodigital/pt-br/transformacao-digital/indicadores-da-transformacao-digital>).

É interessante destacar ainda a quantidade de acessos ao portal, expresso nos serviços acessados. A Figura 6 apresenta a quantidade desses acessos por serviço.

**Figura 6** - Serviços mais acessados no Portal Gov.Br (em milhões de acessos)



**Fonte:** Elaborado pelos autores a partir dos dados do Painel de monitoramento de serviços federais — Governo Digital.

O gráfico acima demonstra a importância do portal para o cidadão e para as empresas e entidades. Esses números vêm crescendo a cada ano, com a contínua adesão de usuários da plataforma.

Segundo os indicadores implementados pela OCDE, o Brasil tem avançado na expansão da oferta de internet (ampliação das redes de fibra óptica). Essa ampliação é fundamental para a inovação, pois tem possibilitado o incremento de sistemas de serviços e informações mais ágeis, através da multiplicação do número de provedores de acesso. Quanto aos indicadores da ONU, o Brasil tem se destacado na digitalização de informações, na oferta de serviços e na transparência, através da divulgação de informações governamentais.

Já na avaliação dos indicadores internos, o governo tem avançado na quantidade de serviços digitais (90% de todos os serviços), na cobertura (mais de 200 instituições federais na plataforma Gov.br), na quantidade de acessos e na satisfação da população com a oferta desses serviços (média de 4,4 pontos, para um score de 0 a 5). Em suma, o que os indicadores sugerem é que o governo brasileiro tomou decisões acertadas nas últimas décadas, melhorando a infraestrutura de transmissão de dados e implementando novos sistemas informatizados, através das TICs.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A inovação no setor público é indispensável para o avanço no *modus faciendi* de gerir a Res pública. Aproximar o estado à sociedade por meio do uso de ferramentas tecnológicas e do acesso a informações e serviços tornou-se um desafio e ao mesmo tempo uma necessidade. Através da disponibilização das mais diversas respostas às demandas sociais nos sítios oficiais da internet de forma rápida, clara e transparente, com uma linguagem de fácil compreensão e que possibilite a autenticidade e integridade das informações acessadas e serviços realizados para a sociedade, o Estado vem inovando paulatinamente. Nesse exato sentido, a inovação no setor público é um elemento estratégico de mudança, que por meio das novas tecnologias da informação e comunicação, busca transformar a forma de gerir a máquina pública, a partir de reformulações internas na sua gestão. Cidadão e governo particularmente através das TICs é o resultado de mais uma inovação, que vem contribuir para a Accountability, transparência, legitimidade e a “boa” Governança pública.

Este trabalho alcançou seu objetivo. O estado da arte trouxe o olhar de vários pesquisadores do tema, mostrando a realidade e as perspectivas de mudanças que foram se desenhando. Os indicadores de desempenho foram o destaque deste trabalho, pois mostraram, através de dados, a evolução brasileira em relação à ampliação da sua estrutura de comunicação e à implantação do governo digital. Os dados se mostram relevantes na medida em que apresentam uma evolução temporal das TICs no Brasil, além de comparações do Brasil com outros países que evidenciaram a evolução do país na implantação do governo digital.

Este texto não pretendeu abordar todos os aspectos que envolvem a implementação do governo digital como uma plataforma inovadora do setor público, porém esta breve análise dos seus indicadores, metas e sua efetividade, pretende contribuir para análises mais aprofundadas, auxiliando e indicando novas propostas de ações para os desafios da governança pública. Afinal, o objeto precípuo da gestão pública é atender as necessidades públicas, e isso envolve o atendimento de serviços públicos a partir dos seus sistemas informacionais.

Os dados apresentados mostram o alcance de resultados surpreendentes para o contexto nacional e, no contexto internacional, o Brasil tem se destacado, se posicionando no bloco dos países mais digitalizados do mundo. Nesse aspecto, os estudos e relatórios elaborados e divulgados pela ONU e OCDE tem servido muito bem ao benchmarking mundial e auxiliando o governo brasileiro na implementação de ações, com vistas ao avanço, para patamares mais altos, de desenvolvimento de TICs e de oferta de serviços.

Todavia, ainda há muito a ser feito para que o acesso às informações e serviços governamentais se consolide como rotina e se confirme como um processo eficiente no país, todavia, o programa de transformação digital mostrou o caminho e já apresenta resultados muito satisfatórios, atendendo às demandas de grande parte da sociedade e aproximando-a do governo. Ressalta-se aqui a importância da participação cidadã nesse processo, o que contribuirá para a promoção da transparência do governo, sua responsabilização, bem como a sua legitimidade como agente da inovação em políticas e serviços públicos

#### REFERÊNCIAS

- AFONSO, J. R. R.; MONTEIRO, B. M. Do governo eletrônico à governança pública digital: muito por fazer (e ganhar) no Brasil. **Revista Conjuntura Econômica**, v. 76, n. 06, p. 22-24, 2022.
- AGUIAR, R. R. N.; LIMA, R. P. .; LEITE, A. C. Plataforma Web de Indicadores Nacionais de CT&I: uma ferramenta de apoio à gestão na SETEC/AP. **Cadernos de Prospecção**, [S. l.], v. 16, n. 5, p. 1636–1653, 2023.
- BRASIL. Ministério da Ciência e Tecnologia MCT. Sociedade da informação no Brasil: livro verde / Organizado por Tadao Takahashi. – Brasília, DF: **Ministério da Ciência e Tecnologia**, 2000. xxv, 195p. Disponível em: <http://livroaberto.ibict.br/handle/1/434>. Acesso em 15 out. 2025.
- BRASIL. Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos. **Estratégia de Governança Digital/Linha do Tempo**. Do Eletrônico ao Digital. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/estrategia-de-governanca-digital/do-eletronico-ao-digital>. Acesso em 15 out. 2025.
- BRASIL. Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos. **Estratégia de Governança Digital/Estratégia de Governo Digital 2020-2022**. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/EGD2020>. Acesso em 10 nov. 2023.
- CAVALCANTE, P. L. C.; CUNHA, B. Q. É preciso inovar no governo, mas por quê? Inovação no setor público: teoria, tendências e casos no Brasil. Brasília: **Enap: Ipea**, 2017.

- DI MARCO, C. A. F.; TERCI, E. T. Transparência municipal e controle social: a visão dos Observatórios Sociais sobre os portais de transparência e acesso à informação. **Interações** (Campo Grande), [S. l.], v. 23, n. 2, p. 313–330, 2022.
- E-GOVERNMENT SURVEY 2022. **The Future of Digital Government**. United Nations, Department of Economic and Social Affairs. Disponível em: <https://desapublications.un.org/sites/default/files/publications/2022-09/Web%20version%20E-Government%202022.pdf>. Acesso em:
- DIAS FILHO, J. M. A Pesquisa Qualitativa sob a Perspectiva da Teoria da Legitimidade: uma alternativa para explicar e prever políticas de evidência contábil. **Interface - Revista do Centro de Ciências Sociais Aplicadas**, v. 9, n. 1, p. 72-86, 2012.
- EMMENDOERFER, M. L. Inovação e empreendedorismo no setor público. Brasília: **Enap**, 2019. Disponível em: [https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/4282/1/6\\_Livro\\_Inova%C3%A7%C3%A3o%20e%20empreendedorismo%20no%20setor%20p%C3%ABlico.pdf](https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/4282/1/6_Livro_Inova%C3%A7%C3%A3o%20e%20empreendedorismo%20no%20setor%20p%C3%ABlico.pdf). Acesso em: 03 dez. 2025.
- HOOD, C. **Transparency in Historical Perspective**. *Transparency: The Key to Better Governance?* New York: Oxford University Press, p. 2-13, 2006.
- IPEA. Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada. **Inovação e Políticas**: superando o mito da ideia Org. Pedro Cavalcante. Brasília: Ipea, 2019. Disponível em: <https://repositorio.ipea.gov.br/handle/11058/9330>. Acesso em: 03 dez. 2025.
- KLEIN, R. H.; LUCIANO, E. M.; MACADAR, M. A. Grau de transparência de dados abertos governamentais do site dados. rs. gov. br. **Revista Economia & Gestão**, 2015.
- LIMA, E. C.; PORTELA, F. C. Transparência e acesso ao controle social. **Revista Controle-Doutrina e Artigos**, v. 17, n. 2, p. 364-392, 2019.
- MESQUITA, K. A evolução do governo eletrônico no Brasil e a contribuição das tic na redefinição das relações entre governo e sociedade. **Comunicologia - Revista de Comunicação da Universidade Católica de Brasília**, v. 12, n. 2, p. 174-195, 2020.
- MGISP. Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos. **O programa TransformaGov**. Publicado em 08 de set. 2023. Disponível em: <https://www.gov.br/gestao/pt-br/assuntos/inovacao-governamental/transformagov/o-programa/o-programa>. Acesso em: 29 out 2023.
- MGISP. Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos. **Painel de monitoramento de serviços federais - Governo Digital**. 2023. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/transformacao-digital/central-de-qualidade/painel-de-monitoramento-de-servicos-federais/#ancora-detalhada>. Acesso em: 12 dez. 2023.
- NOHARA, I. P.; COLOMBO, B. A. Tecnologias cívicas na interface entre direito e inteligência artificial: Operação Serenata de Amor para gostosuras ou travessuras? **A&C - Revista de Direito Administrativo & Constitucional**, v. 19, n. 76, p. 83-103, 2019.
- OECD. A Caminho da Era Digital no Brasil, **OECD Publishing**, Paris, 2020. <https://doi.org/10.1787/45a84b29-pt>. Disponível em: <https://www.oecd.org/digital/a-caminho-da-era-digital-no-brasil-45a84b29-pt.htm>. Acesso em: 08 nov. 2023.
- OECD. Oslo Manual 2018 - Guidelines for collecting, reporting and using data on innovation. **OECD Publishing**, 2018. Disponível em: [https://read.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/oslo-manual-2018\\_9789264304604-en#page12](https://read.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/oslo-manual-2018_9789264304604-en#page12). Acesso em: 05 nov. 2023.

SALDANHA, D. M. F.; SILVA, M. B. D. Transparência e accountability de algoritmos governamentais: o caso do sistema eletrônico de votação brasileiro. **Cadernos EBAPE.BR**, v. 18, n. spe, p. 697–712, nov., 2020.

TELLES, C. V. D.; ANDRADE, S. K. P. Inovação no Serviço Público. **Boletim Economia Empírica**, [S. l.], v. 2, n. 9, 2021.

VAZ, J. C.; RIBEIRO, M. M.; MATHEUS, R. Dados Governamentais Abertos e Seus Impactos Sobre os Conceitos e Práticas de Transparência no Brasil. **Cadernos PPG-AU/FAUFBA**, [S. l.], v. 9, n. 1, 2011.

VIANA, A. C. A. Transformação digital na administração pública: do governo eletrônico ao governo digital. **Revista Eurolatinoamericana de Derecho Administrativo**, v. 8, n. 1, p. 115-136, 2021.

ZUCCOLOTTO, R.; TEIXEIRA, M. A. C. **Transparência: aspectos conceituais e avanços no contexto brasileiro**. Brasília: Enap, 2019.