



Eficiência administrativa e exclusão digital: uma análise crítica da efetividade das normas brasileiras

Anna Maria Silva Soares

anna.m.silva@estudante.ufcg.edu.br

Marcos Paulo Soares da Silva

marcos.soares@estudante.ufcg.edu.br

Hélida Katharina de Sousa Lima

limahelida01@gmail.com

Vanessa Érica da Silva Santos

vanessa.ERICA@hotmail.com

Palavras-chave: Administração Pública. Eficiência Administrativa. Governo Digital. Inclusão Digital.

1. INTRODUÇÃO

A transformação digital dos serviços públicos representa um dos maiores desafios da Administração Pública brasileira contemporânea. Com a crescente utilização de plataformas digitais, como o gov.br, busca-se atender ao princípio da eficiência administrativa previsto no art. 37 da Constituição Federal, reduzindo a burocracia e ampliando a transparência.

Entretanto, a mera previsão legal não assegura a efetividade dessas políticas. Apesar da existência de normas como a Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), a Lei nº 13.460/2017 (Defesa do Usuário de Serviços Públicos) e a Lei nº 14.129/2021 (Lei do Governo Digital), parte significativa da população brasileira permanece excluída digitalmente. De acordo com a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua (PNAD/IBGE, 2022), cerca de 20% dos brasileiros ainda não possuem acesso regular à internet, o que limita o alcance das medidas de digitalização.

Este trabalho pretende analisar de forma crítica as normas vigentes, relacionando-as ao princípio da eficiência administrativa, mas também discutindo sua efetividade frente à exclusão digital e às limitações estruturais da realidade brasileira.

1.1. Pergunta Problema e Objetivos

Pergunta de pesquisa: Como as normas brasileiras que regulam a digitalização dos serviços públicos têm contribuído para a efetivação do princípio da eficiência administrativa, considerando os entraves impostos pela exclusão digital?

Objetivo geral: Avaliar a efetividade das normas sobre digitalização dos serviços públicos em relação à eficiência administrativa.

Objetivos específicos:

1. Identificar as normas centrais que disciplinam a digitalização no Brasil;
2. Confrontar os avanços normativos com dados empíricos sobre inclusão digital;
3. Analisar criticamente em que medida a legislação garante a eficiência administrativa.

1.2 Justificativa

A relevância desta pesquisa está em articular o estudo jurídico com a realidade social. Uma análise meramente bibliográfica não capta os desafios de efetividade enfrentados pela digitalização dos serviços públicos. Assim, justifica-se investigar não apenas as normas, mas também os limites de sua aplicação diante da exclusão digital e da desigualdade de acesso.

Esse enfoque torna o estudo socialmente útil, pois evidencia que a eficiência administrativa depende não só de normas bem estruturadas, mas também de políticas públicas que garantam acesso universal e infraestrutura tecnológica adequada.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

O princípio da eficiência administrativa, introduzido pela Emenda Constitucional nº 19/1998, consolidou a exigência de uma Administração voltada para resultados (DI PIETRO, 2022). Justen Filho (2019) sustenta que a eficiência exige não apenas rapidez e economia, mas também efetividade no atendimento às demandas sociais.

No campo das políticas públicas, o governo eletrônico (e-gov) é entendido como a aplicação das tecnologias digitais para otimizar serviços e aproximar Estado e sociedade (MATIAS-PEREIRA, 2018). No Brasil, destacam-se normas como:

- Lei nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação, que ampliou a transparência;
- Lei nº 13.460/2017 – Defesa dos usuários de serviços públicos, centrada na qualidade do atendimento;
- Lei nº 14.129/2021 – Lei do Governo Digital, que transformou a prestação digital de serviços em regra.

Apesar dos avanços legislativos, Mello (2020) alerta que a efetividade depende da capacidade da Administração de implementar essas normas em um país marcado por desigualdades sociais e regionais.

3. METODOLOGIA

A pesquisa é de natureza qualitativa, com método de abordagem dedutivo, método de procedimento comparativo e técnica de pesquisa bibliográfica e documental, por meio da análise de legislação, doutrina e relatórios oficiais (TCU, CGU, IBGE). Além disso, foram incorporados dados estatísticos do IBGE (2022) sobre acesso à internet e inclusão digital, de forma a confrontar a legislação com a realidade prática.

Essa combinação metodológica permite não apenas descrever as normas vigentes, mas avaliar sua efetividade a partir de indicadores sociais.

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

A análise revelou que o Brasil dispõe de um conjunto normativo sólido para a promoção da digitalização. A Lei de Acesso à Informação fortaleceu a transparência, a Lei nº 13.460/2017 trouxe a centralidade do usuário e a Lei do Governo Digital estabeleceu como regra a prestação digital de serviços.

Na prática, esses marcos normativos possibilitaram a criação do **portal gov.br**, que atualmente concentra mais de 4.000 serviços digitais. O resultado foi a simplificação de procedimentos, redução de custos administrativos e maior comodidade ao cidadão.

Entretanto, quando confrontados com os dados da PNAD/IBGE (2022), emergem limites significativos. Aproximadamente 39 milhões de brasileiros ainda não possuem acesso regular à internet, concentrando-se sobretudo em áreas rurais e entre famílias de baixa renda. Isso significa que, embora as normas ampliem a eficiência em termos de gestão, não asseguram eficiência social, pois parte da população é excluída dos serviços digitalizados.

Outro ponto relevante é a segurança da informação. Relatórios do TCU (2021) apontaram falhas em órgãos públicos quanto à proteção de dados sensíveis, o que compromete a confiança da população nos serviços digitais.

Assim, observa-se que a digitalização promoveu ganhos inegáveis, mas ainda está distante de atingir sua plena efetividade. A análise crítica permite afirmar que as normas são necessárias, mas insuficientes, devendo ser acompanhadas de políticas de inclusão digital, investimentos em infraestrutura e capacitação de servidores.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa evidenciou que as normas brasileiras de digitalização dos serviços públicos representam avanços significativos em termos de eficiência administrativa. Elas estabeleceram diretrizes modernas e alinharam a Administração Pública brasileira às práticas internacionais de governo eletrônico.

Contudo, a resposta à problemática mostra que a efetividade normativa encontra barreiras práticas, especialmente a exclusão digital. A ausência de acesso universal à internet e a desigualdade tecnológica limitam a concretização do princípio da eficiência administrativa em sua plenitude.

Portanto, conclui-se que o desafio não é apenas normativo, mas estrutural e social. A eficiência administrativa, nesse contexto, só se realiza quando acompanhada de políticas públicas inclusivas que garantam a universalidade do acesso digital e a segurança dos dados.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988.

BRASIL. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Regula o acesso a informações.

BRASIL. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Dispõe sobre participação e defesa dos usuários de serviços públicos.

BRASIL. Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021. Dispõe sobre o Governo Digital e a eficiência pública.

DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. *Direito Administrativo*. 35. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2022.

JUSTEN FILHO, Marçal. *Curso de Direito Administrativo*. 17. ed. São Paulo: RT, 2019.

MATIAS-PEREIRA, José. *Governo eletrônico no Brasil: perspectivas e desafios*. Brasília: Atlas, 2018.

MELLO, Celso Antônio Bandeira de. *Curso de Direito Administrativo*. 34. ed. São Paulo: Malheiros, 2020.

IBGE. Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua – Acesso à Internet e à televisão. Rio de Janeiro: IBGE, 2022.

TCU – Tribunal de Contas da União. *Relatório sobre Governança de Tecnologia da Informação na Administração Pública*. Brasília: TCU, 2021.