

A gestão da relação Estado– sociedade no uso da internet: o Portal Gov.br dez anos depois

La gestión de la relación Estado-sociedad en el uso de
internet: el Portal Gov.br diez años después

*Managing the State–Society Relationship Through the
Internet: The Gov.br Portal Ten Years Later*

AUTOR

**Kleomara Gomes
Cerquinho***

[kleomaracerquinho@
ufam.edu.br](mailto:kleomaracerquinho@ufam.edu.br)

**Ana Paula Paes de
Paula****

[appp.ufmg@gmail.
com](mailto:appp.ufmg@gmail.com)

* Professora titular da
Universidade Federal
do Amazonas (UFAM,
Brasil).

** Professora titular da
Universidade Federal de
Minas Gerais (UFMG,
Brasil).

RESUMO:

Este estudo teve como objetivo analisar a evolução do Portal/Plataforma Gov.br no que se refere ao estágio da gestão da relação Estado-sociedade no uso da internet, comparando as informações atuais com aquelas apresentadas na tese de Cerquinho (2013). A investigação que originou a tese conduziu à elaboração do modelo “Limites da participação cidadã no governo eletrônico” e evidenciou que a relação se encontrava nos degraus do Simbolismo e do e-government. A metodologia adotada caracteriza-se como uma pesquisa descritiva, documental e estudo de caso, utilizando a revisão da literatura e a observação direta como procedimentos de investigação. Os resultados indicam que o Brasil permanece no nível de Simbolismo, avançando lentamente em direção ao Degrau 5 – Apaziguamento. Observa-se uma ampliação das práticas de governo digital e um direcionamento dos serviços para a e-governança, por meio da diversificação dos serviços digitais e a criação de um acesso digital único para o cidadão. Contudo, não se verifica avanço proporcional no campo da e-participação.

RESUMEN:

Este estudio tuvo como objetivo analizar la evolución del Portal/Plataforma Gov.br en relación con la gestión de la relación Estado-sociedad en el uso de internet, comparando la información actualmente disponible con la presentada en la tesis de Cerquinho (2013). La investigación que dio origen a dicha tesis condujo a la elaboración del modelo «Limites de la participación ciudadana en el gobierno electrónico» y evidenció que la relación se encontraba en los peldaños del Simbolismo y del e-government. La metodología empleada fue descriptiva, documental y de estudio de caso, mediante una revisión de la literatura y observación directa. Los resultados indican que Brasil continúa en el nivel de Simbolismo, avanzando lentamente hacia el Peldaño 5 – Apaciguamiento. Asimismo, se observa una ampliación de las prácticas de gobierno digital y una orientación de los servicios hacia la e-gobernanza mediante la diversificación de los servicios digitales y la creación de un punto único de acceso digital para la ciudadanía. Sin embargo, no se observa un avance equivalente en el ámbito de la e-participación.

ABSTRACT:

This study aimed to analyze the evolution of the Gov.br Portal/Platform with regard to the management of the state–society relationship through the use of the internet, comparing current information with that presented in Cerquinho’s 2013 doctoral dissertation. The original research led to the development of the model “Limits of Citizen Participation in Electronic Government” and demonstrated that the relationship was situated at the Symbolism and e-government levels. This study adopts a descriptive, documentary, and

case-study approach, using a literature review and direct observation as research methods. The findings indicate that Brazil remains at the Symbolism level, slowly progressing toward Step 5 – Placation. The results also reveal an expansion of digital government practices and a shift toward e-governance through expanding of digital services and the creation of a single digital access point for citizens. However, similar progress has not been observed in the field of e-participation.

1. Introdução

O uso intensivo das tecnologias digitais e da internet para intermediar as relações Estado-cidadão tem impulsionado os governos a usufruírem das facilidades que as ferramentas tecnológicas proporcionam, ofertando serviços de participação ao cidadão (Pasalic & Ćukušić, 2024; United Nations [UN], 2018).

Dados das pesquisas da ONU, entre 2014 e 2022, demonstram que as estratégias de governo digital têm avançado. Muitos países disponibilizam plataformas multicanais *on-line* e *off-line* de serviços digitais que integram Estado e sociedade. Essas iniciativas apresentam também a expansão da e-part e, ainda, do uso de inteligência artificial (IA) (Mitkiewicz, 2022; UN, 2020).

Contudo, apesar dessas mudanças, o uso da Internet pelos governos continua caminhando em duas direções: o e-gov, na qual a informação é apenas repassada ao cidadão, mas sem qualquer interferência capaz de influenciar a gestão; e a e-part, na qual o Estado e o cidadão interagem, com as duas partes interferindo e influenciando a gestão estatal (UN, 2020). Essas duas direções são o objeto deste estudo.

Sobre essa dualidade, uma pesquisa, em 2013, analisou como era a gestão da relação Estado-sociedade no uso da Internet, com base em dados do Portal/Plataforma Gov.br. O resultado indicou que essa relação estava no nível de e-governo, nos Degraus 3 e 4 do Simbolismo, de acordo com o modelo “Limites da participação cidadã no governo eletrônico”.

Vale ressaltar que, à época, era escassa a literatura sobre o Portal/Plataforma Gov.br e, portanto, não era possível dialogar sobre o tema com outros autores.

Decorridos mais de dez anos da publicação desse estudo, este artigo analisa em que aspectos o Brasil avançou em relação aos resultados obtidos em 2013, revisitando o Portal Gov.br à luz do modelo “Limites da participação cidadã no governo eletrônico” (Cerquinho, 2013), atualizado nesta pesquisa.

2. O e-governo (e-gov) no Brasil

O e-gov no Brasil foi implantado no final da década de 1990 para definir um conjunto de ferramentas tecnológicas de Internet para aprimorar alguns serviços governamentais (Cunha, 2010; Mesquita, 2019; Souza & Nunes, 2021).

A partir dos anos 2000, com o processo de transformação digital no Brasil, alguns serviços públicos passaram a estar disponíveis via Internet (Dias, 2009; Mesquita, 2019; Souza & Nunes, 2021). Nesse período os sites do e-gov estavam na busca do estágio integrativo (departamentos ficam interligados por uma infraestrutura tecnológica avançada, para atender “em tempo real” o cidadão) no qual seria desenvolvido um portal/plataforma para o qual convergiriam os serviços prestados pelo governo, cujo acesso deveria ser realizado com senha única ou certificação digital (Firjan, 2007; Mesquita, 2019).

Na ocasião, o Brasil divulgava que a política de e-gov seguia três frentes fundamentais: junto ao cidadão; melhoria da gestão interna; e integração com parceiros e fornecedores. O Estado era pioneiro no uso da Internet para envio da declaração do Imposto de Renda, assim como na realização da primeira eleição totalmente informatizada. Contudo, o foco era responder a

PALAVRAS-CHAVE

e-participação;
governo digital;
e-governança;
Gov.br;
participação
digital.

PALABRAS CLAVE

e-participación;
gobierno digital;
e-gobernanza;
Gov.br;
participación
digital.

KEYWORDS

e-participation;
digital
government;
e-governance;
Gov.br; digital
participation.

Recibido:
02/07/2024

Aceptado:
20/07/2026

expectativas político-econômicas, não melhorar o atendimento ao cidadão e de Tecnologias da Informação e da Comunicação (TICs) (Mesquita, 2019; Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos [MGI], 2024c; Souza & Nunes, 2021).

Com a criação dos Comitês Técnicos do Comitê Executivo de Governo Eletrônico (CEGE), em 2003, o e-gov passou a ser um programa prioritário, proporcionando oportunidade de inclusão social, democratização e cidadania (Mesquita, 2019; MGI, 2024c; Souza & Nunes, 2021).

Em 2013, o Governo Federal criou a Identidade Digital de Governo (IDG) para instituir uma padronização dos portais públicos federais, bem como alinhar e otimizar a comunicação com o cidadão com o cidadão (MGI, 2024c).

Entre 2014 e 2015, observa-se que o termo governo eletrônico foi sendo substituído por governo digital. Sob essa nova denominação, o governo federal lançou a primeira versão da Estratégia de Governo Digital (EGD), em 2016, cuja finalidade era a e-governança em acesso à informação, prestação de serviços e participação social (Bandeira, 2022; Cunha & Sales, 2024; MGI, 2024c).

A Política de Governança Digital surgiu com o Decreto n.º 8.638/16. A partir da normativa, o governo passou a ser denominado “digital” ampliando a interatividade e a participação política do cidadão nos processos públicos de integração, transparência e atendimento (Mesquita, 2019; MGI, 2024c; Souza & Nunes, 2021). O Decreto n.º 8.936/16, instituiu a Plataforma de Cidadania Digital Gov.br e dispôs sobre a oferta dos serviços públicos digitais no âmbito dos órgãos federais, criando, para tanto, a identificação única (conta Gov.br - Art. 3º, Inciso II) no Gov.br, bem como definindo o prazo de 2021 (Decreto n.º 10.332, de 2020) para adoção da Plataforma.

A Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE), em 2018, também adotou o conceito de governo digital. A proposta baseia-se em seis dimensões de transformação: 1) de administração centrada no usuário para administração orientada para o usuário; 2) da formulação de políticas públicas e prestação de serviços reativa para a proativa; 3) de governo centrado em informações para setor público movido a dados; 4) da digitalização dos processos existentes para digital por design; 5) do governo como provedor de serviços de governo provedor de serviços para governo como plataforma de cocriação de valor público; 6) e do direito de acesso às informações para aberto por padrão (Mesquita, 2019; Souza & Nunes, 2021).

No mesmo ano, o Brasil, publicou dois documentos sobre o tema: a “Estratégia Brasileira para a Transformação Digital (E-Digital)” (Decreto n.º 9.319/2018) e a “Estratégia de Governança Digital (EGD): Transformação Digital – cidadania e governo” (Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão [MPDG], 2018; MGI, 2023c, 2024c; Mesquita, 2019; Souza & Nunes, 2021).

Dessa forma, o país proporcionou espaços de expressão e de interação com os cidadãos, assim como a utilização do governo móvel – m-gov, ampliando canais de serviços, formas de acesso à informação e participação (Mesquita, 2019; Muara, 2022). A EGD - Estratégia de Governo Digital – 2020 a 2022 (Decreto n.º 10.332/2020), surgiu com a finalidade de oferecer serviços públicos de qualidade, simples e acessíveis (MGI, 2024c). Foi posteriormente alterada, em 2018 e 2021, para estabelecer a estrutura de governança na implantação da Transformação Digital.

Nesse mesmo período, surge a primeira Lei 14.129/21 que regula o governo digital brasileiro, visando a eficiência da administração pública, mediante desburocratização, inovação, e transformação digital (Tavares, Müller & Cristóvam, 2022).

Na atualidade, a Lei n.º 14.600/23, ao organizar os órgãos federais, definiu as responsabilidades de gestão digital: Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação – políticas de transformação digital e de desenvolvimento da automação; Ministério das Comunicações – política nacional de conectividade e de inclusão digital; e

Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos – transformação digital dos serviços públicos e governança e compartilhamento de dados.

Nesse aspecto, vale ressaltar que estudos sobre governo eletrônico/digital produzidos pela ONU, indicam que a sustentabilidade econômica de um país-membro está intimamente relacionada a como o e-gov sustenta a eficiência e a eficácia governamental. Assim, a partir do uso de ferramentas digitais, as antigas estruturas de governo vêm se transformando em sistemas integrados autossustentáveis, adaptáveis e flexíveis, facilitando a relação com o cidadão, bem como aumentando os níveis de transparência e de prestação de contas (UN, 2018).

Cerquinho (2013) informa que a ONU vem analisando o e-gov sob a verificação da média ponderada de três elementos: a adequação da infraestrutura de telecomunicações, a habilidade do capital humano para promover e utilizar as TICs e a disponibilidade de serviços *on-line*. A partir de 2020, a Organização passou a utilizar esses três elementos em Índices da Infraestrutura de Telecomunicações (TII), de Capital Humano (HCI) e Service *On-line* (OSI) (UN, 2012, 2018, 2020).

3. A e-participação (e-part) no Brasil

Os pré-requisitos, criados pela ONU, para analisar a e-part são o acesso das pessoas à tecnologia e um regime político propício a abordagens sociais coletivas, frente aos desafios das políticas públicas. Semelhante aos serviços *on-line* em geral, a e-part também não possui um padrão, pois o nível das categorias é uma função atinente aos regimes políticos, à liderança, ao comprometimento e à transparência (Cerquinho, 2013; UN, 2012, 2018).

Corroborando com as ideias da ONU, neste artigo, considera-se a e-part como sendo a junção do “empoderamento” do cidadão nos degraus de Arnstein (1969) – cuja ideia principal é permitir que ele possa atuar de forma determinística em alguns processos governamentais – com a utilização das ferramentas digitais, propondo mudanças, construindo processos, ou elaborando projetos em conjunto com os entes públicos (Cerquinho, 2017; UN, 2018).

O alcance das soluções tecnológicas inclusivas é tão importante quanto a natureza da participação pretendida (Lima, 2024). Para a sustentabilidade social, o governo digital, com e-part, requer a mudança do papel de controlador de informações e prestador de serviços para o de um “facilitador”, com uma abordagem mais aberta, colaborativa e inovadora. Isso permite que a informação e os serviços sejam desenhados para atender às necessidades dos cidadãos, especialmente os mais vulneráveis (Luciano, Wiedenhöft & Santos, 2018; Mitkiewicz, 2024; Rodríguez-Bolívar, Alcaide-Muñoz, Cobo, 2018; Royo, Pina & Garcia-Rayado, 2020; UN, 2018).

Os surveys da ONU também passaram a analisar os cidadãos como parceiros ativos dos Estados-membros, por intermédio da troca de informação governamental relevante. O resultado dessa análise levou ao surgimento do Índice de e-part, que foi mensurado por: aumento da e-informação disponível para a tomada de decisão dos cidadãos; aumento na e-consulta em processos deliberativos e participativos; e apoio na e-decisão, permitindo o acesso dos cidadãos na tomada de decisões (UN, 2018).

A e-informação se traduz pelo volume de informação disponibilizada nos sites e portais dos governos, que podem ser utilizadas pelos cidadãos para a tomada de decisão, bem como ser analisada de forma quantitativa pela ONU. Também foram analisadas as seguintes características: o compromisso do governo em considerar os resultados de e-part na tomada de decisão; o fornecimento de recibo pelo governo, de confirmação da comunicação enviada pelo cidadão; e, o governo apresentar feedback aos cidadãos sobre a melhoria dos seus serviços (UN, 2018).

O desenvolvimento acelerado de TICs nos anos 90 intensificou a expectativa com relação a participação de cidadãos na tomada de decisões públicas e, a partir disso, diversos governos começaram a adotar práticas de e-participação (Steinbach, Sieweke & Süß, 2019; Toots, 2019). Nesse ínterim formaram-se as gerações da e-participação: a primeira voltada aos espaços oficiais dos governos, a segunda com base nas tecnologias Web 2.0 e a terceira com foco no engajamento do cidadão com poder de participar e tomar decisões (Toots, 2019; Mitozo & Massuchin, 2020). Nessa última, questões e decisões norteadoras emergem de baixo para cima, ou seja, a partir dos cidadãos (Susha, 2015).

Apesar disso, grande parte dos serviços digitais são destinados a ser registro de propostas ou canais de votação sem, no entanto, possibilitar o debate entre os cidadãos (Nebot & Pires, 2017). Ademais, em comparação com a democracia, a tecnologia se desenvolve de maneira acelerada, apresentando limitações estruturais (Pinho, Sampaio, Winkler & Moraes, 2019)

No contexto brasileiro, mesmo que o país seja o 4.º país com mais internautas no mundo, ainda não é um dos primeiros em índice de e-part, pelos diversos desafios estruturais políticos e democráticos existentes e porque a acessibilidade digital acontece por meio de práticas de e-gov (Afonso & Monteiro, 2022; Oliveira *et al.*, 2024).

Ademais, instâncias participativas foram se extinguindo ao longo dos governos, e dentro do sistema participativo, ferramentas tecnológicas institucionais de interação não foram priorizadas, o que tornou as redes sociais os canais oficiais dos governos em uma relação unilateral: do governo para a população de seguidores. Com isso, pode-se ter a sensação de que o espaço público digital não é tão democrático, tornando as mídias sociais um veículo de “manipulação” e não de engajamento político (Aguiar *et al.*, 2024).

Em contraponto a isso, o terceiro Governo Lula tem buscado inserir na agenda a participação digital (Aguiar *et al.*, 2024; Carvalho & Zanandrez, 2024), a exemplo do PPA 2020-2023.

Sob essa perspectiva, os mecanismos digitais de comunicação entre governo e sociedade constituem importantes instrumentos para o fortalecimento da democracia digital (Mello & Slomski, 2010). Assim, fóruns digitais, e-consultas públicas, reuniões *on-line* com a sociedade, e-votação, e-referendo, e-SIC, portais eletrônicos, entre outros, devem ser instrumentos que caracterizam o que se entende por democracia digital (Gomes, Moreira, & Silva Filho, p. 438).

4. Modelos Limites da relação Estado-cidadão no governo digital 2024

O modelo “Limites da participação cidadã no governo eletrônico brasileiro” apresentado por Cerquinho (2013), foi construído, à época, como um dos elementos para a classificação do governo eletrônico, relacionado à Escada de Participação de Arnstein (1969) (Quadro 1) *versus* os elementos e-gov e I-gov/e-part (definição feita pela ONU). O termo I-gov, criado por Cerquinho (2013), possui o mesmo conceito do e-part. Diante disso, neste artigo utilizaremos o termo e-part.

Como se observa no Quadro 1, os degraus são um caminho desde a “Não participação” até o “Poder do cidadão”. Os detentores do poder por meio dos degraus 1 e 2 “educam” ou “curam” os cidadãos; nos 3 e 4 aceitam que o cidadão possa ser consultado e informado – sem, contudo, dar condições (autoridade ou permissão) para acompanhar e repassar suas opiniões; no 5 permitem aos cidadãos aconselharem, mas sem direito contínuo de decidir; no topo da escada, degraus 6, 7 e 8, eles admitem que os cidadãos ocupem a maioria dos lugares decisórios, ou o poder pleno de gestão (Arnstein, 1969).

O resultado da articulação entre esses conceitos (Arnstein, 1969) e ONU são retratados no Quadro 2.

Atualmente, todos os aspectos relacionados à tecnologia pública são tratados como governo digital/e-governo (uma espécie de “guarda-chuva” terminológico que abarca os outros temas identificados pelo “e-”). Também se nota que o Estado brasileiro vem adotando o termo governança (desde 2019), ainda que o

Degraus de poder	Definição	Comentário da autora sobre o nível de participação
NÃO PARTICIPAÇÃO		
1 – Manipulação	As pessoas são colocadas em comitês ou conselhos consultivos, para que os técnicos do setor público eduquem e aconselhem os cidadãos.	Em vez de uma verdadeira participação cidadã, o degrau mais baixo da escada significa a distorção da participação em um veículo de relações públicas por tomadores de decisão.
2 - Terapia	Os cidadãos são inseridos em reuniões de participação popular, para orientação de como proceder com o poder público.	O que torna esta forma de "participação" desagradável é o fato de que os cidadãos estão envolvidos em atividades extensas, mas o foco é a curá-los de sua "patologia", ao invés de mudar o racismo e a vitimização que criam suas "patologias".
SIMBOLISMO		
3 – Informação	As pessoas são informadas de seus direitos, responsabilidades e opções com relação ao poder público.	Primeiro passo importante em direção à participação cidadã, contudo, com muita frequência, a ênfase é colocada em um fluxo unidirecional de informações - de funcionários para os cidadãos - sem canal de feedback e nenhum poder de negociação. Sob essas condições, as pessoas têm pouca oportunidade de influenciar o programa concebido "para seu benefício".
4 – Consulta	Os cidadãos participam por meio pesquisas de opinião, assembleias de bairro e audiências públicas.	Saber as opiniões dos cidadãos pode ser um passo legítimo para a sua plena participação. Mas, se consultá-los não for combinado com outros modos de participação, esse degrau da escada ainda é ritual de fachada, uma vez que não oferece nenhuma garantia de que as ideias e preocupações dos cidadãos serão levadas em consideração.
5 – Apaziguamento	As pessoas são envolvidas em comitês e colegiados deliberativos para emitir sua opinião.	Neste nível, os cidadãos começam a ter algum grau de influência, mas ainda pode ser aparente, se "alguns" escolhidos forem inseridos em agências de ação comunitária ou em órgãos públicos e não conseguirem ser número suficiente para passar as demandas da comunidade.
PODER DO CIDADÃO		
6 – Parceria	Os cidadãos participam compartilhando com o governo, o planejamento e as responsabilidades de tomada de decisão por meio de conselhos paritários, comitês de planejamento e mecanismos de solução de conflitos.	Neste degrau da escada, o poder é de fato redistribuído por meio de negociação entre cidadãos e tomadores de decisão. Há compartilhamento do planejamento e das responsabilidades de tomada de decisão por meio de estruturas de políticas conjuntas, comitês de planejamento e mecanismos para a resolução de impasses. Há mais eficácia quando existe uma base organizada na comunidade.
7 – Poder delegado	As pessoas participam assumindo poder deliberativo em um determinado plano ou programa público.	Neste nível, os cidadãos detêm "cartas" significativas de poder para assegurar a responsabilidade sobre programas públicos. Os tomadores de decisão precisam fazer um processo de negociação para poder encaminhar os projetos.
8 – Controle cidadão	Os cidadãos participam gerindo um programa público ou uma organização, assumindo a responsabilidade pela definição das ações e os aspectos gerenciais, sendo capaz de negociar as condições sob as quais "pessoas externas" poderão introduzir mudanças.	Neste nível, as exigências para os controles do cidadão ao poder público aumentam. As pessoas exigem o grau de poder que garanta aos participantes ou moradores da comunidade governar um programa ou instituição em termos políticos ou gerenciais e ser capaz de negociar como a "pessoa pública" pode alterá-los.

Quadro 1. Escada de participação de Arnstein (1967) na forma conceitual. Fonte: Cerquinho (2013, p. 35).

conceito não seja algo novo. Diante disso, o modelo proposto por Cerquinho (2013) pode ser reconfigurado para o Quadro 3, mantendo-se a Escada de Arnstein e alterando os termos à direita, onde e-gov é substituído por governança e governo eletrônico por governo digital.

Assim, no modelo atual, os termos "Governo Digital/e-governo" tornaram-se um único elemento, o "e-governança" passa a compor o entrelaçamento no lugar do e-governo e a "e-participação" substitui definitivamente o termo "I-gov", especialmente porque a e-part é um termo cunhado mundialmente pela ONU, tendo o prefixo "e-" que o conecta ao ambiente virtual e tem sido cada vez mais aplicado na literatura da área.

5. Metodologia

Esta pesquisa é qualitativa, descritiva, documental e estudo de caso. O instrumento de pesquisa consiste em revisão de literatura e observação direta por navegação orientada, que abrange tanto a utilização das páginas off-line visitadas em 2013, quanto o salvamento off-line das novas páginas desta nova investigação

(Cardano, 2017; Sampieri, Callado & Lucio, 2013). O período da pesquisa e elaboração do artigo está compreendido entre setembro de 2023 a maio de 2024.

Ao final da pesquisa, o modelo foi atualizado para identificar o estágio atual da relação Estado-sociedade, e o Portal/Plataforma Gov. br servindo de guia do modelo dos “Limites da participação cidadã no governo digital” (Quadro 3). O estudo apresenta a atual operacionalidade do governo digital e como se dá o relacionamento Estado-cidadão. A escolha do Portal/Plataforma Gov.br permite uma análise descritiva da situação (Gil, 2002) do governo digital dez anos após o primeiro estudo. Os documentos (Cardano, 2017; Gil, 2002) de e-government surveys da ONU embasam a visão que o mundo tem do Brasil e dos e-gov e e-part. O Gov.br, no que lhe concerne, é o estudo de caso (Gil, 2002).

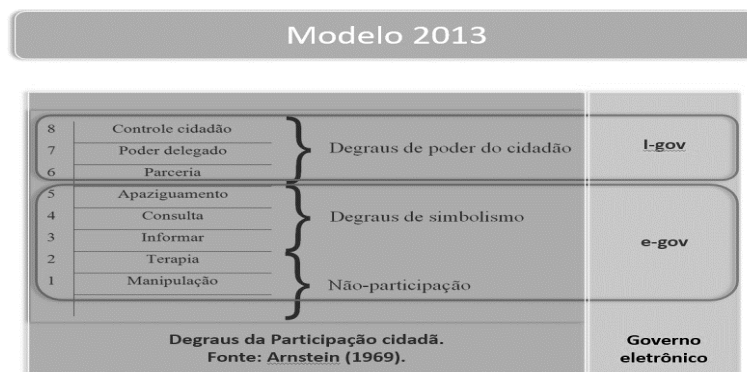
Os dados foram coletados em artigos, livros, relatórios, legislação e demais documentos diversos encontrados em sites, no acesso ao Portal/Plataforma Gov.br e, a partir desse acesso, em Plataformas brasileiras que tratam de e-part, realizando-se a análise dos registros em formato digital das pesquisas sobre governo eletrônico/digital das Nações Unidas (ONU) dos anos de 2014 e 2022.

A revisão bibliográfica sistemática aconteceu por intermédio de buscas pelas palavras-chave “Portal Gov.br” e “Plataforma Gov.br”, “e-governo”, “e-participação”, no Google Acadêmico, por conta de sua abrangência e para identificar literatura que pudesse convergir para um diálogo com o estudo de Cerquinho (2013). Entretanto, foi localizado tão somente um estudo em 2013 que citava o Portal Gov.br uma única vez.

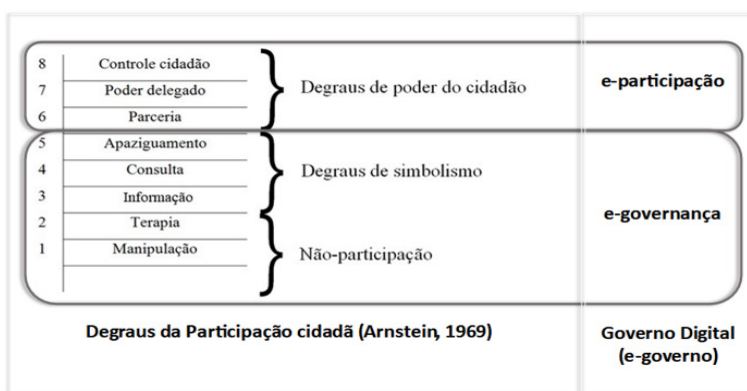
Diante disso, não foi possível estabelecer um diálogo com outros autores. A partir de 2021, percebe-se crescimento na produção de literatura (pós-pandemia), observado, principalmente, pelos resultados na busca pela palavra-chave “Portal Gov.br”, com 734 achados brutos. No caso da palavra-chave “Plataforma Gov.br”, mesmo havendo um incremento nos resultados pós-pandemia (161 achados brutos), tem menos destaque do que a palavra-chave anterior e não se pode considerar como uma literatura relevante para a academia. Também houve dificuldade para encontrar resultados para a palavra “e-participação”, por isso, posteriormente, para complementar as pesquisas, buscou-se o termo “participação digital”.

A coleta dos documentos da ONU seguiu a seguinte ordem: a) no site da ONU, foram feitas cópias dos surveys dos últimos dez anos (5 documentos ao todo); b) investigou-se, na sequência, as informações pertinentes ao Brasil.

Os instrumentos utilizados são os de observação direta em sites governamentais brasileiros, bem como na página principal do Portal/Plataforma Gov.br e por meio da ferramenta de busca local com as palavras-chave “e-gov, e-part, governo eletrônico, governo digital, participação digital”, para examinar padrões de interação entre o estado brasileiro e cidadão, focando em como este ambiente é utilizado na prática nos fenômenos



Quadro 2. Modelo Limites da participação cidadã no governo eletrônico (2013). Fonte: Cerquinho (2013, p. 37).



Quadro 3. Modelos Limites da relação Estado-cidadão no governo digital. Fonte: Elaboração própria.

sociais (Lankshear, Leander & Knobel, 2015; Somekh & Jones, 2015) do governo digital mediante análise de conteúdo proposta por Bardin (2016). A navegação orientada seguiu a sequência de cima para baixo e da esquerda para a direita, quando utilizada em sites, com a apreensão das páginas com salvamento off-line.

6. Resultados e discussão

Este estudo revisitou a tese de Cerquinho (2013) e atualizou o modelo “Limites da participação cidadã no governo eletrônico”.

6.1. Os *rankings* dos surveys da ONU

A ONU (2014, 2016, 2018, 2020, 2022) informa que o Brasil, em um universo de 198 nações, é visto como uma potência (*very high*) em e-governo (e-gov) e, mais ainda, no e-participação (e-part). Observando-se os *rankings* da ONU, o e-gov brasileiro entre os anos de 2014 a 2018 caiu de 57.^a para a 44.^a posição, mas, em 2020, voltou a subir, demonstrando aparente encerramento do período de descontinuidade no ciclo do desenvolvimento. Em 2022, observa-se melhora nas ações, pois o país passa a ocupar a 49.^a posição no *ranking* mundial. Em relação ao e-part, verifica-se que ocorre um desenvolvimento desordenado (Tabela 1).

Tabela 1. Evolução da posição brasileira nos *rankings* de e-gov e e-part da ONU.

ANO	POSIÇÃO NO RANKING	
	E-GOV	E-PART
2022	49	11
2020*	54	18
2018	44	12
2016*	51	37
2014	57	24

Fonte: UN (2014; 2016; 2018; 2020; 2022). *Anos em que o Brasil apresentou descontinuidade em suas ações de e-gov e e-part.

Todavia, apesar disso, a pontuação brasileira no *ranking* da ONU indica que o país tem uma alta potencialidade para a e-participação, já que atualmente ocupa a 11.^a colocação.

Analisando o Gov.br atual frente à tese de Cerquinho (2013), bem como o objetivo do Brasil de aproximar a Administração Pública do cidadão (Gov.br, 2021), o Portal/Plataforma tem avançado no quesito “relação com o cidadão” em e-gov e vem se tornado um tipo de “CPF” digital, uma identidade única para que os brasileiros possam acessar aos serviços públicos. Ainda, tem alcançado importância em todo o país, incluindo aí o servidor público, pela migração de suas informações para o Sougov.br.

6.2. Do e-governo para o e-governança

Na tese de Cerquinho (2013) o e-gov tinha poucas ferramentas para apoio ao cidadão e o telefone ainda era o principal meio de contato. Plataformas como o Gov.br ainda estavam em fase embrionária. O Brasil aparecia em quinto lugar no *ranking* do e-gov da América Latina, bem como no grupo de países com mais de 100 milhões de habitantes (UN, 2012). As ferramentas de Internet oferecidas pelo Estado ao cidadão eram, no geral, de e-gov.

Pela pesquisa, os cidadãos expressaram que preferiam se relacionar com o Estado, por e-part e por e-gov, escolhendo os Degraus 6 - Parceria - do Poder do cidadão, 3 - Informação do Simbolismo e 8 - Controle cidadão - do Poder cidadão (Cerquinho, 2013).

Na atualidade, o governo federal está aglutinando, cada vez mais, os canais digitais públicos no Portal/ Plataforma Gov.br (integratividade), procedimento este conduzido pelo processo de transformação digital do Brasil.

A pesquisa demonstrou que esse processo foi iniciado no ano 2000 com a elaboração da primeira Proposta de Política de Governo Eletrônico, em conjunto com a criação do Comitê Executivo de Governo Eletrônico - CEGE (Thorstensen & Zuchieri, 2020). Entretanto, ao se investigar sobre a atuação do referido Comitê na atualidade, mediante busca na revogação de decretos, não se conseguiu encontrar informações de sua existência. Chegou-se, diante disso, aos Decretos n.º 8.638/2016 (também revogado) e n.º 10.332/2020 que instituíam os comitês de governança digital, não mais um único, mas um para cada órgão público federal.

Apesar de existir como plataforma governamental por muitos anos e permitir o acesso aos diversos órgãos da União, é a partir do Decreto n.º 9.756/2019, que o Gov.br se institui como plataforma única do governo federal. Nesse contexto de legitimar o governo digital por intermédio da e-governança, o Brasil edita uma nova EGD (2020/2022) por meio do Decreto n.º 10.332/2020 (Lima, 2024; MGI, 2024c).

Observa-se, ainda, que na atualidade, pelo Índice de Maturidade *GovTech* do Banco Mundial, o Brasil é reconhecido mundialmente como uma das dez economias com alta maturidade em Governo Digital (6º lugar em 2022). Um dos fatores que mais pesou nessa classificação foi a concentração de serviços públicos na plataforma Gov.br (Dener, Nii-Aponsah, Ghunney & Johns, 2021; Mitkiewicz, 2022; Serpro, 2021; Work Bank, 2022).

Ainda que de forma “obrigatória” para o cidadão, o Brasil tem integrado os serviços públicos digitais ao longo desses dez anos nesse único local. Assim, a carteira de serviços ofertadas digitalmente cresceu de maneira exponencial, porém com a limitação quanto ao envolvimento do cidadão de forma voluntária em “instâncias de formulação das políticas de governo digital” (Santos & Fonseca, 2022, p. 67).

6.3. O portal/plataforma Gov.br

Examinando o Gov.br em sua página principal, percebe-se que a modificação ocorrida entre 2013 e 2024 foi substancial. Em 2013, os itens analisados por Cerquinho (2013) foram os *links* de Fóruns, Acessibilidade, Dados abertos, Compras eletrônicas, Convênios, Gestão de domínios, interoperabilidade e Software livre.

A pesquisa encontrou que: a) o governo pretendia fortalecer a participação cidadã para “estar junto ao cidadão”; o estágio da relação Estado-cidadão se encontrava no Degrau do Simbolismo, em que o “estar junto ao cidadão” se traduzia no repasse de informações e na abertura de fóruns para participação de especialistas de TI; não havia no Gov.br espaço no qual o cidadão comum pudesse dialogar e participar de discussões e políticas públicas (Cerquinho, 2013, p. 159); e b) na parte dos Fóruns, “os questionamentos apresentados induzem as considerações de que, para os participantes, existe, há alguns anos, maior necessidade de interlocução com o governo” (Cerquinho, 2013, p. 161).

Em 2013, já havia uma ideia de universalização dos serviços com o trabalho do Grupo de Trabalho de Tecnologia da Informação - GTTI (Brasil 2020; Cerquinho, 2013). Inclusive, nas Diretrizes do Gov.br (Cerquinho, 2013, p. 65) foram priorizadas a promoção da cidadania e a inclusão digital, além de existir o Comitê Gestão de Sítios e Serviços *On-line*, que era o facilitador da comunicação entre Estado-sociedade (Cerquinho, 2013, p. 72), sem, todavia, ter atingido esse propósito, pois foi observado que havia informação e consulta, não diálogo.

Ao longo desses dez anos, a identidade visual, o Gov.br não sofreu alteração. Em contrapartida as plataformas de participação social não estabeleceram uma identidade durável até o momento.

Atualmente, nota-se a ampliação na página principal do Gov.br, passou a contar com 22 *links*. Assim, tornou-se incalculável o volume de informações que pode ser explorado pelo cidadão.

Contudo, apesar do Portal/Plataforma Gov.br ter sido construída com base em estudos, entrevistas e testes de usabilidade e acessibilidade, centrados na experiência do usuário (Decreto n.º 8.936/16, art. 1º, VI), percebe-se que há necessidade de maior rigor no controle de qualidade dos conteúdos apresentados, pois há dados, como por exemplo, *links* com mesma nomenclatura direcionando para páginas diferentes. Autores como Kosloski, Moura & Gomes (2024) corroboram com essa afirmativa alertando que os gestores públicos devem gerir o processo para melhorar significativamente a experiência do usuário.

O acesso aos serviços federais digitais exige uma “conta Gov.br”, na qual é necessário um login com um conjunto de credenciais que permita a identificação do utilizador, para que haja um atendimento individualizado (MGI, 2024b).

De acordo com o Painel de monitoramento de serviços federais, atualmente o Gov.br é composto por 220 órgãos que oferecem 4.883 serviços (MGI, 2024a). Em relação ao quantitativo de usuários, a plataforma possuía 1,8 milhão em 2019; 115 milhões em 2020; e 150 milhões em 2024, (MGI, 2023b; Serpro, 2021).

A Empresa Nacional de Inteligência em Governo Digital e Tecnologia da Informação - Serpro considera que o Gov.br é fundamental para impulsionar a transformação digital do Brasil, no sentido de desburocratizar e facilitar a vida dos brasileiros. Afirma, ainda, que ela é um dos maiores programas de e-gov do mundo (Serpro, 2021), corroborando o que se encontra nos estudos da ONU e do Banco Mundial.

6.4. A e-participação brasileira

No ano de 2013, após as manifestações de rua, o Brasil (Governo Dilma) criou um observatório participativo chamado “Participatório”, uma rede social voltada para a juventude, na qual o jovem cidadão poderia criar seu próprio usuário e interagir com os demais participantes sobre temas públicos.

Pela tese de Cerquinho (2013), após as manifestações de rua, a plataforma “Participatório” estava à disposição dos cidadãos brasileiros com um banco de dados com informações dirigidas aos jovens. Era uma plataforma interativa e estava voltada para a produção do conhecimento “sobre e para” a juventude brasileira. Era coordenada pela Secretaria Nacional de Juventude (SNJ), a qual considerava importante ampliar o conjunto de instrumentos que viabilizassem e potencializassem a participação e o diálogo entre governo, movimentos sociais, pesquisadores e sociedade (Participa.br, 2014).

Em 2014, a “Participatório” evoluiu a “Participa.br”, por intermédio da primeira normativa federal relativa à participação virtual no Brasil (Serpro, 2014), o Decreto n.º 8.243/2014 (Governo Dilma). A nova funcionalidade abarcou tanto a Plataforma da Juventude, quanto abriu espaços para outras atividades participativas. Todavia, esse Decreto foi revogado pelo Decreto n.º 9.759/2019 (Governo Bolsonaro), que estabeleceu diretrizes, regras e limitações para a participação popular virtual nos colegiados da administração pública federal, até ser revogado pelo Decreto n.º 11.371/2023 (Governo Lula).

A “Participa.br” ainda está ativa, porém desorganizada (faltam imagens, não possui histórico ou *links* que demonstrem continuidade ou conclusão do processo), contando, inclusive com acesso a páginas em redes sociais contendo fotografia e filmes da época. Uma história rica de informações, que envolveu jovens cidadãos e que agora não apresenta organização e/ou proteção de dados pessoais (como e-mails disponíveis para todo o público), conforme preceitua a LGPD (Lei n.º 13.709/2018).

Ao continuar a busca pela e-part brasileira e digitar “fórum” na ferramenta de busca do Gov.br, entre as 44.853 respostas apresentadas em cinco (5) abas, apenas duas (2) delas interessaram a esta pesquisa (Serviços e App – ambas com uma informação) e elas não direcionavam para páginas que permitiam participação. As demais abas foram descartadas. Pesquisou-se, em seguida, pela palavra “participa” e das

41.874 respostas, observando as mesmas abas anteriormente analisadas, apenas sete (7) interessaram para a pesquisa. Das cinco (5) informações da aba “App” não havia informações pertinentes ao estudo; a aba “Serviços” apontou para dois (2) resultados e apenas um (1) interessava à investigação e esta apresentava a explicação sobre a Plataforma “Participa Mais Brasil”.

A Participa Mais Brasil foi criada, em 2019, pelo Governo Bolsonaro, com o objetivo de “facilitar o diálogo direto entre o governo e o cidadão” (CGU, 2020; PR, 2023). No entanto, o Portal Gov.br, informava que a participação popular nas políticas públicas do Governo Federal estava amparada pelo Decreto n.º 10.591/2020, que na realidade não continha o tema participação digital (Anexo I, Capítulo I, art. 1º, inciso I, alínea a).

Ao mesmo tempo que impunha limite às ações de e-participação, o Governo Bolsonaro promulgava a lei sobre governo digital brasileiro (Lei 14.129/21), que incentivava a participação social no controle e na fiscalização da administração pública, por meio de redes de conhecimento e laboratórios de inovação, claramente um paradoxo.

A Lei n.º 14.600/2023, atualmente, definiu que a participação popular era responsabilidade da Secretaria-Geral da Presidência da República (Art. 4.º, Incisos II, IV e VI), mas, não faz menção à participação popular pelos meios digitais (e-part). De forma geral, a ausência da e-part em legislação que trata da participação popular, demonstra que ela ainda não representa um elemento importante na relação Estado-sociedade. Corroborando com essa ausência legal, a academia reconhece que há necessidade de maiores estudos sobre temas como este, em termos teóricos e metodológicos (Do Carmo, 2024; Sampaio *et al.*, 2022).

Na plataforma Participa Mais Brasil, o cidadão é encaminhado para “botões de acesso” à “Participação social”, que direcionam para as opções “Consultas Públicas, Opine aqui, Audiências pública e Colegiado”. Em “Consultas Públicas”, o cidadão necessita estar logado na conta Gov.br para poder participar; em “Opine aqui”, o cidadão pode se expressar respondendo a pesquisas públicas, mediante formulários pré-estruturados, com respostas fechadas ou abertas; em “Audiências públicas”, a pessoa precisa enviar propostas pelos formulários *on-line* para poder participar; e em “Colegiado” se obtém informação de sua composição, de atas e agendas de reunião. Algumas atas só têm assinaturas e outras nenhum documento armazenado. No final da página, há um “Canal de atendimento” (denúncia, solicitação, sugestão e elogio), com os mesmos serviços da “Ouvidoria”.

Ainda nessa Plataforma encontra-se o “Desempenho das oportunidades de participação”, a saber: a) Consultas públicas – 826 resultados; b) Opine aqui – 534 resultados; c) Contribuições recebidas – 289.166; d) Órgãos cadastrados – 97; e f) Usuários cadastrados – 302.955 (PR, 2024). Os dados apresentados nesta pesquisa são dinâmicos e, aumentam continuamente, evidenciando que a Plataforma continua em uso.

Desde 2023, a Participa Mais Brasil vem sendo substituída pela Plataforma Brasil Participativo (Governo Lula) (MGI, 2023a). Na página inicial da “Brasil Participativo” apresentam-se os itens “Processos participativos, Notícias, Canais de atendimento e Já somos”. Nos “Processos participativos”, encontram-se: Conferências – contendo eventos encerrados; Consultas Públicas – com um texto indicando que o governo brasileiro estava fazendo a construção colaborativa da Estratégia Nacional de Governo Digital - ENGd por oficinas presenciais até outubro de 2023; apresentação do Decreto n.º 12.069/2024 - EGD 2024-2027; e a “Oficina Colaborativa Regional para construção da Estratégia Nacional de Governo Digital”; e Plano Plurianual Participativo – PPA 2020-2023, evento ocorrido entre abril a agosto de 2023, de forma híbrida, com três instâncias de participação: III Fórum Interconselhos (presencial), Atividades territoriais auto-gestionadas (presencial) e Brasil Participativo (digital) – com 1,4 milhão de participantes. Dos 89 programas propostos pelo governo, 28 foram priorizados.

O resultado da mobilização do PPA foi: Participantes – 1.419.729; Propostas – 8.254 (das quais 8.121 propostas mais votadas); Votos – 1.529.826; e Acessos – 4.087.540 (MGI, 2023a). Contudo, Menezes, Bezerra & Baccarin (2024) ao analisar esse PPA híbrido (presencial + digital), argumentam que o modelo corre o risco de reforçar a participação como “engajamento” e não como poder cidadão, se tornando sinônimo de “curtir”, “compartilhar” e “engajar”, limitando os ganhos que podem resultar de processos participativos.

Em “Canais de atendimento” tem-se os Fale conosco, Ouvidoria, Área de imprensa e SIC. Conforme a Lei N° 12.527/11 (LAI), os órgãos devem manter tais canais disponíveis para o cidadão. O “Já somos” apresenta a informação de dois números, o de participantes – 1.501.582 e o de acessos – 7.537.703.

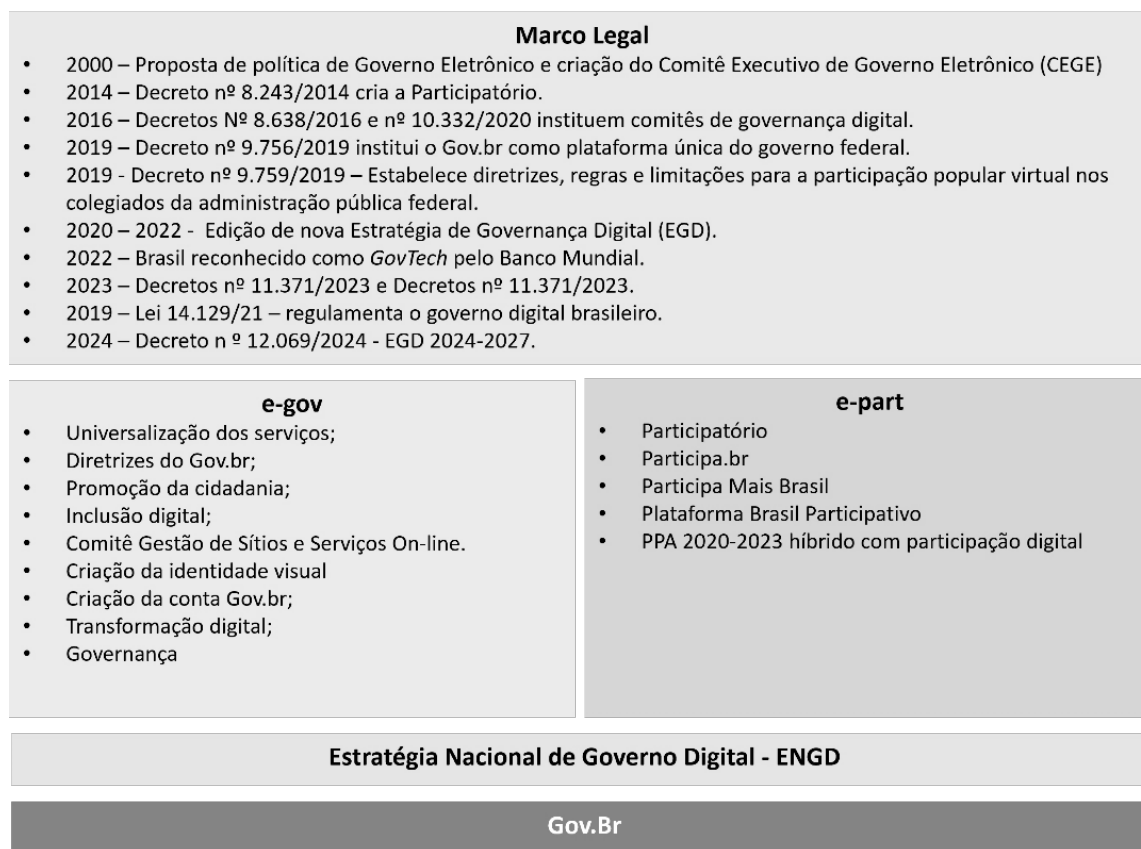
Pelos resultados da pesquisa, conclui-se que o e-part passou por várias mudanças ao longo desses dez anos. A “Brasil Participativo” pode ser considerada uma ferramenta digital importante na disponibilização da e-participação para os brasileiros – no presente e no futuro. Todavia, é necessário que o Brasil estabeleça uma identidade definitiva, integrando-a ao Gov.br, como fez com o e-gov.

De forma resumida, os resultados da pesquisa no Gov.br podem ser delineados conforme Quadro 4.

Diante do *framework* apresentado, pode-se notar que o governo digital brasileiro tem ações tanto de e-gov quanto de e-part a apresentar para a sociedade. Ressaltando, porém, que o foco ainda está muito centrado no e-gov.

7. Considerações finais

Os *rankings* dos surveys da ONU do período pesquisado e a atualização do modelo de Cerquinho (2013, p. 37) foram os primeiros passos para analisar a evolução ao longo dos anos da relação investigada, com enfoque na atualidade.



Quadro 4. *Framework* do Gov.br a partir da pesquisa. Fonte: Elaboração própria.

Os resultados encontrados indicam que, ao longo desses dez anos, o Portal Gov.br diversificou e ampliou a oferta de serviços públicos digitais, bem como criou um acesso único para todos os cidadãos. Ademais, o Brasil vem desenvolvendo algumas ferramentas digitais de e-propostas (o e-PPA, por exemplo), e-votação e e-consulta, tendo a e-participação como princípio. Em razão do Gov.br, o país passou a ser considerado uma das dez economias mais maduras em governo digital (*Gov.Tech*/Banco Mundial), além de a ONU considerar que o Brasil tem avançado em e-gov (49.^a posição) e em e-part (11.^a posição).

Em relação à atualização do modelo “Limites da relação Estado-cidadão no governo digital”, tem-se que, nesse período de mais de dez anos, o Brasil continua a figurar no Simbolismo (Arnstein, 1969), mantendo-se no nível de e-governança), nos “Degraus 3 – Informação e 4 – Consulta”, avançando timidamente para o “Degrau 5 – Apaziguamento”, uma vez que o cidadão passa a ter algum grau de influência no processo público digital.

Os achados da pesquisa também permitem inferir que criar plataformas virtuais e disponibilizar serviços por intermédio delas não implica necessariamente na existência de e-part como “poder cidadão”, mas é um dos caminhos para atingir esse objetivo, desde que haja atenção para que a transição entre governos não descontinue o avanço sobre o tema, pois esta pesquisa identificou que isso aconteceu no e-gov e, principalmente, no e-part.

O mundo, de acordo com a ONU e o Banco Mundial, acredita nos avanços brasileiros ao posicionar o país como uma das economias mais *GovTech* e e-participativa. Assim, dentre os onze países mais bem posicionados em e-part, o Brasil é o que detém uma grande possibilidade de avanços em governo digital com participação cidadã. Contudo, é indispensável que o Estado continue a avançar no e-part, de forma progressiva e planejada.

As limitações encontradas na pesquisa foram a indisponibilidade de informações nos portais visitados ou em literatura sobre o Portal/Plataforma e a descontinuidade dos processos ou dubiedade de nomenclaturas para finalidades diferentes, sejam de históricos governamentais que são demonstradas na tese de Cerquinho (2013) ou de navegabilidade.

Pesquisas futuras poderão ser realizadas por meio de entrevistas semiestruturadas e avaliação com usuários sobre o estudo proposto. Há potencial, também, no aprofundamento de pesquisas sobre as plataformas de participação oferecidas pelo governo brasileiro, a fim de conhecer como atuaram e atuam; sobre as redes sociais do Portal Gov.br; bem como sobre a indissociabilidade da relação entre a inclusão digital e o governo digital; entre outras investigações. Além disso, os temas sobre governança multinível aliados aos desafios da proteção de dados pessoais (LGPD), interoperabilidade de dados governamentais, inteligência artificial, podem ser mais bem explorados.

Por fim, este estudo busca estimular o desenvolvimento de mais investigações sobre a forma como o governo brasileiro procura se apresentar ao mundo, tanto em e-gov quanto em e-part e como atua na prática em suas páginas e portais digitais. Também pretende incentivar os gestores públicos a aplicarem a tecnologia em prol de uma participação cidadã, a fim de alcançar resultados mais expressivos.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Afonso, J. R. R., & Monteiro, B. M. (2022). Do governo eletrônico à governança pública digital: Muito por fazer (e ganhar) no Brasil. *Conjuntura Econômica*, 76(6), 22–24.
- Aguiar, C. S., Alves, I., Gomes, L., Pinos, B., Bellix, L., & Parra, H. (2024). Colaboração multissetorial para desenvolvimento e manutenção de soluções tecnológicas de participação: O caso do Brasil Participativo. *Revista do Serviço Público*, 75. <https://doi.org/10.21874/rsp.v75ia.10305>
- Arnstein, S. R. (1969). A ladder of citizen participation. *Journal of the American Institute of Planners*, 35(4), 216–224. <https://doi.org/10.1080/01944366908977225>
- Bandeira, A. S. M. (2022). *Maturidade em governo digital no Ministério Público brasileiro* [Dissertação de mestrado, Universidade de Lisboa].
- Bardin, L. (2016). *Análise de conteúdo*. Edições 70.
- Carvalho, P. D. D., & Zanandrez, P. (2024). *Desafios da reconstrução da participação no Brasil: Análise do PPA Participativo 2024–2027*. Escola Nacional de Administração Pública (ENAP).
- Cardano, M. (2017). *Manual de pesquisa qualitativa: A contribuição da teoria da argumentação*. Vozes.
- Carmo, G., & Rezende, V. A. (2024). Democracia digital, e-participação e políticas públicas: Um estudo bibliométrico. *Espacio Abierto: Cuaderno Venezolano de Sociología*, 33(3), 56–75.
- Cerquinho, K. (2013). *Governo eletrônico: A gestão da relação Estado-sociedade no uso da internet* [Tese de doutorado, Universidade Federal de Minas Gerais]. <https://repositorio.ufmg.br/handle/1843/BUBD-9JGQ9V>
- Cerquinho, K. G. (2017). *Governo digital no Brasil: O Portal Gov.br*. EDUA.
- Controladoria-Geral da União. (2020, 6 de agosto). *Plataforma é lançada para promover e ampliar a participação social*. <https://www.gov.br/cgu/pt-br/governo-aberto/noticias/2020/8/plataforma-e-lancada-para-promover-e-ampliar-a-participacao-social>
- Cunha, G. B., & Sales, A. P. D. (2023). *Transformação digital da administração pública federal brasileira: Da terceira à quarta revolução industrial*. ENEPCP.
- Cunha, M. A. (2010). Governo eletrônico no Brasil: Avanços e impactos na sociedade brasileira. In A. F. Barbosa (Org.), *Pesquisa sobre o uso das tecnologias da informação e da comunicação no Brasil: 2005–2009* (pp. 73–76). Comitê Gestor da Internet no Brasil.
- Dener, C., Nii-Aponsah, H., Ghunney, L. E., & Johns, K. D. (2021). *GovTech maturity index: The state of public sector digital transformation*. World Bank. <https://doi.org/10.1596/978-1-4648-1765-6>
- Dias, C. A. (2009). *Método de avaliação de programas de governo eletrônico sob a ótica do cidadão-cliente: Uma aplicação no contexto brasileiro* [Tese de doutorado, Universidade de Brasília]. <http://icts.unb.br/jspui/handle/10482/1942>
- Federação das Indústrias do Estado do Rio de Janeiro (FIRJAN). (2007). *Desburocratização eletrônica nos municípios do Estado do Rio de Janeiro*. FIRJAN.
- Gil, A. C. (2002). *Como elaborar projetos de pesquisa* (4. ed.). Atlas.
- Gomes, D. F. R., Moreira, M. F., & Silva Filho, E. P. (2020). Participação cidadã: O gap da governança digital nas autarquias e fundações da educação no Brasil. *Organizações & Sociedade*, 27, 431–458.
- Gov.br. (2021, 4 de agosto). *Conheça os elementos do portal*. <https://www.gov.br/pt-br/por-dentro-do-govbr/conheca-os-elementos-do-portal>
- Kosloski, R., Moura, L., & Gomes, M. (2024). Inclusão participativa de pessoas idosas usando e-government no Brasil: Um mapeamento sistemático da literatura. *Revista do Serviço Público*, 75(3), 461–483. <https://repositorio.enap.gov.br/handle/1/8053>
- Lankshear, C., Leander, K., & Knobel, M. (2015). Pesquisas de práticas na internet. In B. Somekh & C. Lewin (Orgs.), *Teoria e métodos de pesquisa social* (pp. 202–211). Vozes.
- Lima, J. B. A. de S., Lima Filho, J. M. de, & Almeida, S. T. de. (2024). Inclusão digital e acesso à esfera pública online. *Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação*, 10(5), 895–921.
- Luciano, E. M., Wiedenhöft, G. C., & Santos, F. P. D. (2018). Promoting social participation through digital governance: Identifying barriers in the Brazilian public administration. In *Proceedings of the 19th Annual International Conference on Digital Government Research: Governance in the Data Age* (pp. 1–9).
- Menezes, D. M. O., Bezerra, F. P., & Baccarin, M. (2024). *Entre dinâmicas digitais e presenciais: Os desafios da participação social na formulação do Plano Plurianual 2024–2027*. Escola Nacional de Administração Pública (ENAP). <https://repositorio.enap.gov.br/handle/1/7994>
- Mesquita, K. (2020). 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*, 12(2), 174–195. <https://doi.org/10.31501/comunicologia.v12i2.10900>

Mitkiewicz, F. A. C. (2024). Transformação digital: Análise da implantação da plataforma Gov.br e da evolução da maturidade da política de governo digital no Brasil. In L. C. Kubota (Org.), *Digitalização e tecnologias da informação e comunicação: Oportunidades e desafios para o Brasil* (pp. 255–294). Ipea.

Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos. (2023a, 17 de julho). *Plataforma Brasil Participativo recebeu mais de 4 milhões de acessos e 1,5 milhão de votos*. <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/noticias/plataforma-brasil-participativo-recebeu-mais-de-4-milhoes-de-acessos-e-1-5-milhoes-de-votos>

Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos. (2023b, 27 de junho). *150 milhões de brasileiros já usam o Gov.br*. <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/noticias/150-milhoes-de-brasileiros-ja-usam-o-gov.br>

Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos. (2023c). *Governança digital*. <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/legislacao/governanca-digital>

Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos. (2024a). *Painel de monitoramento de serviços federais*. <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/transformacao-digital/central-de-qualidade/painel-de-monitoramento-de-servicos-federais>

Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos. (2024b). *Dúvidas em outros sistemas integrados*. <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/atendimento-gov.br/duvidas-na-conta-gov.br/duvidas-em-outros-sistemas-integrados>

Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos. (2024c, 4 de abril). *Linha do tempo: Governo digital*. <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/estrategia-de-governanca-digital/do-eletronico-ao-digital>

Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão. (2018). *Estratégia de governança digital (EGD): Transformação digital – cidadania e governo*. <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/estrategia-de-governanca-digital/revisadaestrategiadegovernancadigital20162019.pdf>

Mitoto, I., & Massuchin, M. (2020). Engajamento público e democracia: Uma análise da participação política institucional e não institucional na cidade de São Paulo. *Teoria & Pesquisa: Revista de Ciência Política*, 29(2), 10.4322/tp.v29i2.818

Muara, D. M. (2022). *Avaliação do sucesso do governo móvel (m-gov) na perspectiva dos cidadãos* [Tese de doutorado, Universidade do Vale do Rio dos Sinos]. <https://repositorio.jesuita.org.br/handle/UNISINOS/11754>

Nebot, C. P., & Pires, V. (2017). ¿A qué llaman hoy presupuesto participativo? *GIGAPP Estudios Working Papers*, 4(72–78), 435–449.

Oliveira, F. M., Holanda, T. C., Sousa, J. R. de, Mesquita, M. D. S. S., Ribeiro, R. M., Silva Mesquita, F. R. da, ... Ribeiro, K. V. (2024). Participação do cidadão na nova governança pública: Uma revisão sistemática da literatura. *Revista Foco*, 17(1), e4300.

Participa.br. (2014). *Participatório – Observatório Participativo da Juventude*. <http://www.participa.br/juventude/participatorio-observatorio-participativo-da-juventude>

Pašalić, I. N., & Ćukušić, M. (2024). Understanding e-participation adoption: Exploring technological, organizational, and environmental factors. *Technological Forecasting and Social Change*, 207, Article 123676. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2024.123676>

Pinho, J. A. G., Sampaio, R. C., Winkler, I., & Morais, K. (2019). Democracia digital na área de administração: Um levantamento da construção do campo no Brasil. *Cadernos Gestão Pública e Cidadania*, 24(78). <https://doi.org/10.12660/cgpc.v24n78.73630>

Presidência da República. (2023). *Governo Federal – Participa + Brasil: Sobre*. <https://www.gov.br/participamaibrasil/sobre>

Presidência da República. (2024). *Governo Federal – Participa + Brasil: Página inicial*. <https://www.gov.br/participamaibrasil/pagina-inicial>

Rodríguez-Bolívar, M. P., Alcaide-Muñoz, L., & Cobo, M. J. (2018). Analyzing the scientific evolution and impact of e-participation research in JCR journals using science mapping. *International Journal of Information Management*, 40, 111–119. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2017.12.011>

Royo, S., Pina, V., & Garcia-Rayado, J. (2020). Decide Madrid: A critical analysis of an award-winning e-participation initiative. *Sustainability*, 12(4), 1674. <https://doi.org/10.3390/su12041674>

Sampaio, R. C., Freitas, C. S., Kleina, N. C. M., Marioto, D. J. F., Nichols, B. W., Silva, T. P. F. B., ... Hausen, V. (2022). O campo da democracia digital brasileira: Uma análise cientométrica de artigos publicados entre 1999 e 2020. *Revista Brasileira de Ciência Política*, e250615. <https://doi.org/10.1590/0103-3352.2022.37.250615>

Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Lucio, M. P. B. (2013). *Metodologia de pesquisa* (5. ed.). Penso.

Santos, A. V., & Fonseca, P. G. (2022). Transformação digital no serviço público brasileiro: Uma revisão sistemática de literatura. *Revista Formadores*, 15(1). <https://doi.org/10.25194/ff.v15i1.1535>

Serpro. (2014, 3 de novembro). *Tecnologia amplia participação democrática*. <https://www.serpro.gov.br/menu/noticias/noticias-antigas/participa.br-amplia-participacao-democratica>

Serpro. (2014, 3 de novembro). *Tecnologia amplia participação democrática*. <https://www.serpro.gov.br/menu/noticias/noticias-antigas/participa.br-amplia-participacao-democratica>

Serpro. (2021, 1º de outubro). *Gov.br coloca o Brasil entre as 10 nações líderes em governo digital*. <https://www.serpro.gov.br/menu/noticias/noticias-2021/gov-br-coloca-o-brasil-entre-as-10-nacoes-lideres-em-governo-digital>

Somekh, B., & Jones, L. (2015). Observação. In C. Lewin & B. Somekh (Orgs.), *Teoria e métodos de pesquisa social*. Vozes.

Souza, N. C. M. de, & Nunes, A. (2021). A evolução da transformação digital no setor público no Brasil, no período de 2000 a 2020. *Universitas*, (29). <https://revistauniversitas.inf.br/index.php/UNIVERSITAS/article/view/478/321>

Steinbach, M., Sieweke, J., & Süß, S. (2019). The diffusion of e-participation in public administrations: A systematic literature review. *Journal of Organizational Computing and Electronic Commerce*, 29(2), 61–95. <https://doi.org/10.1080/10919392.2019.1580295>

Susha, I. (2015). *Participation in open government* [Doctoral dissertation, Örebro University].

Thorstensen, V. H., & Zuchieri, A. M. (2020). *Governo digital no Brasil: O quadro institucional e regulatório do país sob a perspectiva da OCDE*. Fundação Getúlio Vargas.

Toots, M. (2019). Why e-participation systems fail: The case of Estonia's *Osale.ee*. *Government Information Quarterly*, 36(3), 546–559. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.02.002>

United Nations. (2012). *E-government survey 2012: E-government for the people*. <https://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan048065.pdf>

United Nations. (2014). *E-government survey 2014: E-government for the future we want*. https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2014-Survey/E-Gov_Complete_Survey-2014.pdf

United Nations. (2016). *E-government survey 2016: E-government in support of sustainable development*. <https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2016-Survey/E-Government%20Survey%202016.pdf>

United Nations. (2018). *Estudo sobre governo eletrônico da Organização das Nações Unidas 2018: Orientar o governo eletrônico para apoiar a transformação rumo a sociedades sustentáveis e resilientes*. https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2018-Survey/E-Government%20Survey%202018_Portuguese.pdf

United Nations. (2020). *Encuesta de gobierno electrónico de las Naciones Unidas 2020: Gobierno digital en la década de acción para el desarrollo sostenible*. [https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/2020%20UN%20E-Government%20Survey%20\(Spanish%20Edition\).pdf](https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/2020%20UN%20E-Government%20Survey%20(Spanish%20Edition).pdf)

United Nations. (2022). *E-government survey 2022: The future of digital government*. United Nations Department of Economic and Social Affairs. <https://desapublications.un.org/sites/default/files/publications/2022-09/Web%20version%20E-Government%202022.pdf>

Tavares, A. A., Müller Bitencourt, C., & Cristóvam, J. S. S. (2021). A lei do governo digital no Brasil: Análise das contribuições à transparência pública e à concretização do exercício do controle social. *Novos Estudos Jurídicos*, 26(3), 788–813. <https://doi.org/10.14210/nej.v26n3.p788-814>

World Bank. (2022). *GovTech maturity index 2022 update: Trends in the public sector digital transformation*. World Bank. <https://openknowledge.worldbank.org/server/api/core/bitstreams/5e157ee3-e97a-5e42-bfc0-f1416f3de4de/content>