

## ARTIGO

**CYBER ADMINISTRAÇÃO:  
A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA DO SÉCULO XXI****CIBERADMINISTRACIÓN:  
LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL SIGLO XXI****CYBER ADMINISTRATION:  
THE PUBLIC ADMINISTRATION OF THE 21ST CENTURY**Rafael Crespo Maciel Machado<sup>1</sup>Inês Cabral Ururahy de Souza<sup>2</sup>**RESUMO:**

Os serviços públicos objetivam satisfazer as necessidades prementes e inadiáveis da população, motivo pelo qual o acesso a estes é resguardado pelas ordens jurídicas, interna e internacional. Em 2021, no Brasil, a fim de alcançar uma maior eficiência no que concerne à prestação dos serviços supracitados, foi publicada a Lei nº 14.129, que instituiu o governo digital. O novel diploma legal, em sintonia com exponencial avanço tecnológico ocorrido no limiar deste século, estabelece, fundamentalmente, a seguinte diretriz: deve a Administração Pública migrar de um modelo totalmente presencial e burocrático para um formato precipuamente virtualizado, que prima pela simplificação dos procedimentos.

**PALAVRAS-CHAVE:** Eficiência; Governo; Digital; Transformação.

**RESUMEN:**

Los servicios públicos tienen por objeto satisfacer las necesidades apremiantes e ineludibles de la población, por lo que el acceso a los mismos está resguardado por

<sup>1</sup> Advogado e Professor do Curso de Direito do Centro Universitário Fluminense (UNIFLU). Mestrando pela UCAM/Campos.

<sup>2</sup> Doutora (Universidade de Burgos), Advogada, Reitora do Centro Universitário Fluminense (UNIFLU), Membro da ACL.

ordenamientos jurídicos, tanto nacionales como internacionales. En 2021, en Brasil, con el fin de lograr una mayor eficiencia en cuanto a la prestación de los servicios públicos, se publicó la Ley N° 14.129, que instituyó el gobierno digital. El nuevo diplomado jurídico, en consonancia con los avances tecnológicos exponenciales que se produjeron a principios de este siglo, establece fundamentalmente la siguiente directriz: La Administración Pública debe migrar de un modelo completamente presencial y burocrático a un formato esencialmente virtualizado, que se esfuerza por la simplificación de los procedimientos.

**PALABRAS CLAVE:** Eficiencia; Gobierno; Digital; Transformación.

**ABSTRACT:**

Public services aim to satisfy the population's pressing and unavoidable needs, which is why access to them is safeguarded by legal orders, both domestic and international. In 2021, in Brazil, in order to achieve greater efficiency with regard to the provision of public services, Law No. 14,129 was published, which instituted the digital government. The new legal diploma, in line with the exponential technological advances that took place at the beginning of this century, fundamentally establishes the following guideline: Public Administration must migrate from a completely face-to-face and bureaucratic model to an essentially virtualized format, which strives for the simplification of procedures.

**KEYWORDS:** Efficiency; Government; Digital; Transformation.

## 1 - INTRODUÇÃO

Os serviços públicos, de acordo com Matheus Carvalho (2022), podem ser conceituados da seguinte forma:

Toda atividade executada pelo Estado de forma a promover à sociedade uma comodidade ou utilidade, usufruída individualmente pelos cidadãos, visando ao interesse público, gozando das prerrogativas decorrentes da supremacia estatal e sujeições justificadas pela indisponibilidade do interesse público.

Assentada esta premissa, impende salientar que os serviços em comento são guiados por uma série de princípios, entre os quais se destacam a generalidade (universalidade), modicidade, atualidade e continuidade.

A generalidade, em síntese, preconiza que os serviços públicos devem beneficiar o maior número de pessoas possível. Lado outro, a modicidade estabelece

que a contraprestação a ser paga pelo o usuário deve ser acessível, do ponto de vista financeiro.

Destarte, é possível aferir uma forte conexão entre princípios acima aludidos, haja vista que, quanto mais barato, para o usuário, for o custo do serviço, maior tende a ser o contingente de pessoas contempladas.

A continuidade determina que os serviços públicos devem ser prestados, em regra, de forma ininterrupta, já que estes têm como desiderato o atendimento de demandas urgentes da população. Noutra giro, a atualidade impõe aos prestadores de serviços públicos uma conduta proativa, no sentido de modernizarem-se, acompanhando os avanços ocorridos, na sua respectiva seara de atuação.

Tão importante quanto o conceito e a principiologia regente, o que importa para o cidadão, que, diariamente, precisa se valer dos serviços públicos é que o acesso a estes seja o mais rápido e resolutivo possível, o que, em nossa visão, demanda uso de soluções tecnológicas, como se passa a demonstrar.

## **2 - EFICIÊNCIA ADMINISTRATIVA E REVOLUÇÃO TECNOLÓGICA**

Um dos marcos normativos mais importantes do século XX foi a Declaração Universal dos Direitos Humanos, que, já no ano de 1948, elencava, entre os direitos de qualquer indivíduo, a prerrogativa de acessar os serviços prestados pelo poder público, nos seguintes moldes<sup>3</sup>:

Artigo XXI - 1. Toda pessoa tem o direito de tomar parte no governo de seu país diretamente ou por intermédio de representantes livremente escolhidos.  
2. Toda pessoa tem igual direito de acesso ao serviço público do seu país.

No ano de 1998, a fim de perfilhar-se a documentos internacionais, como o acima aludido e com o fito de modernizar-se, a Constituição Cidadã teve o seu texto formalmente incrementado pela emenda nº 19 (dezenove), que ficou conhecida como “Reforma da Administração”.

---

<sup>3</sup>ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. Declaração Universal dos Direitos Humanos, 1948. Disponível em: <https://www.unicef.org> Acesso em: 01.12.2022

A partir de então, iniciou-se a criação do cenário jurídico necessário para garantir o acesso e a participação do cidadão nos serviços públicos, a saber<sup>4</sup>:

Art.37. § 3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente:

I - as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços;

II - o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII;

III - a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública.

Não obstante, uma análise perfunctória do dispositivo constitucional em foco revela que este possui a estrutura de norma constitucional de eficácia limitada e que, portanto, a ação do legislador ordinário, com o escopo de regulamentá-la, afigurava-se imprescindível.

A sobredita imperiosa regulamentação, lamentavelmente, ocorreu apenas 19 (dezenove) anos depois do advento do art. 37, §3º, da CRFB e, frise-se, após manifestação do Supremo Tribunal Federal, que determinou que o Congresso Nacional a fizesse.

Com efeito, em junho de 2017, foi publicada a Lei nº 13.460, a qual dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública e que confere especial destaque ao direito à prestação adequada dos serviços. Neste contexto, ganham destaque as seguintes diretrizes<sup>5</sup>:

Art.5º.XIII - aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;

Art.6º. VI - obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização na internet, especialmente sobre: a) horário de funcionamento das unidades administrativas; b) serviços prestados pelo órgão ou entidade, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público; c) acesso ao agente público ou ao órgão encarregado de receber manifestações; d) situação da tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado; e) valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado.

<sup>4</sup> BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil, de 05.10.1988. Brasília, 1988. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm). Acesso em: 25.12.2022.

<sup>5</sup> BRASIL. Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021. Dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública e altera a Lei nº 7.116, de 29 de agosto de 1983, a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), a Lei nº 12.682, de 9 de julho de 2012, e a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2021/lei/14129.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/14129.htm). Acesso em: 16.12.2022.

À luz dos dispositivos legais em evidência é possível perceber, ainda que de forma tímida, o reconhecimento, por parte do legislador, das potencialidades da tecnologia informática e da sua necessária aplicação à prestação dos serviços públicos.

Delineados todos esses pontos e nos mesmos moldes propalados pela doutrina processual em relação ao acesso à justiça (art.5º, XXXV, da CRFB/88), impende ressaltar que o art.37, §3º, da CRFB, e a Lei nº 13.460/17 não asseguram às pessoas, físicas e jurídicas, a mera garantia formal de bater às portas da Administração Pública, mas, sim, o direito a um acesso rápido, eficaz e resolutivo aos serviços públicos, o que, em nossa visão, está intrinsecamente relacionado à utilização de soluções tecnológicas.

Robustecendo o raciocínio ora desenvolvido, cumpre gizar que a emenda constitucional nº 19 (dezenove), insista-se, responsável pela denominada “Reforma da “administração”, acrescentou à lista de princípios da Administração Pública arrolados no art.37, *caput*, da CRFB, o princípio da Eficiência. Dissertando sobre esse princípio, pontifica Alexandre Aragão (2013)<sup>6</sup>:

A eficiência não pode ser entendida apenas como maximização financeira, mas sim como um melhor exercício das missões de interesse coletivo que incumbem ao Estado, que deve obter a maior realização prática possível das finalidades do ordenamento jurídico, com os menores ônus possíveis, tanto pelo Estado, inclusive de índole financeira, como para a liberdade dos cidadãos.

Neste mesmo sentido, leciona Rafael Oliveira (2020)<sup>7</sup>:

O princípio da eficiência foi inserido no art.37 da CRFB, por meio da EC 19/1998, com o objetivo de substituir a Administração Pública burocrática pela Administração pública gerencial. A ideia de eficiência está intimamente relacionada com a necessidade de efetivação célere das finalidades públicas elencadas no ordenamento jurídico.

Dessarte, partindo da premissa que, sob um viés pós-positivista, marco filosófico do Neoconstitucionalismo, os princípios têm plena eficácia normativa, sendo, portanto, mandatórios, resta indubitosa a urgência da aplicação de soluções tecnológicas pela Administração, a fim de se alcançar uma maior eficiência na

---

<sup>6</sup> ARAGÃO. Alexandre Santos de. Curso de Direito Administrativo. São Paulo: Gen/Forense, 2013.

<sup>7</sup> OLIVEIRA. Rafael Carvalho Rezende. Curso de Direito Administrativo. São Paulo: Gen/Método, 2020.

prestação dos serviços que lhe incumbe, os quais, certamente, tornar-se-ão mais céleres e menos dispendiosos.

Ademais, outro argumento que se agrega à premente necessidade de utilização de soluções tecnológicas por parte da Administração é o momento atual vivenciado, o qual foi denominado por Klaus Schwab de 4ª (quarta) Revolução Industrial ou Indústria 4.0. O indigitado fenômeno, segundo o teórico em comento, tem como características centrais a forte automatização dos processos produtivos, utilização em larga escala de inteligência artificial, robotização e alta velocidade.

### **3 - GOVERNO DIGITAL: PANORAMAS NACIONAL, REGIONAL E LOCAL**

Captando todo o discurso ora propalado e, registre-se, sem grandes festejos acadêmicos ou repercussão midiática, em março de 2021, foi publicada a Lei nº 14.129, fruto do projeto de lei nº 7.843/17 (número na Câmara dos Deputados), de autoria do deputado federal Alessandro Molon (PSB-RJ), que instituiu, no Brasil, o Governo Digital.

Com os olhos voltados para o texto do diploma legal acima aludido, é possível identificar, com facilidade, o escopo legal: migra-se de um modelo totalmente presencial e burocrático para um formato precipuamente virtualizado e que prima pela simplificação dos procedimentos, no qual os entes públicos deverão estar aparelhados, em termos humanos e estruturais, para, por exemplo, receberem solicitações *on-line* dos mais diversos serviços. Neste diapasão, destacam-se os seguintes dispositivos legais<sup>8</sup>:

Art. 1º Esta Lei dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o aumento da eficiência da administração pública, especialmente por meio da desburocratização, da inovação, da transformação digital e da participação do cidadão.

Art. 3º São princípios e diretrizes do Governo Digital e da eficiência pública:

I - a desburocratização, a modernização, o fortalecimento e a simplificação da relação do poder público com a sociedade, mediante serviços digitais, acessíveis inclusive por dispositivos móveis;

II - a disponibilização em plataforma única do acesso às informações e aos serviços públicos, observadas as restrições legalmente previstas e sem prejuízo, quando indispensável, da prestação de caráter presencial;

---

<sup>8</sup> BRASIL. Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021. Dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública e altera a Lei nº 7.116, de 29 de agosto de 1983, a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), a Lei nº 12.682, de 9 de julho de 2012, e a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2021/lei/14129.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/14129.htm). Acesso em: 10.12.2022.

III - a possibilidade aos cidadãos, às pessoas jurídicas e aos outros entes públicos de demandar e de acessar serviços públicos por meio digital, sem necessidade de solicitação presencial;

VIII - o uso da tecnologia para otimizar processos de trabalho da administração pública;

XX - o estímulo a ações educativas para qualificação dos servidores públicos para o uso das tecnologias digitais e para a inclusão digital da população;

XXI - o apoio técnico aos entes federados para implantação e adoção de estratégias que visem à transformação digital da administração pública;

XXVI - a promoção do desenvolvimento tecnológico e da inovação no setor público.

Art. 5º A administração pública utilizará soluções digitais para a gestão de suas políticas finalísticas e administrativas e para o trâmite de processos administrativos eletrônicos.

Art. 7º Os documentos e os atos processuais serão válidos em meio digital mediante o uso de assinatura eletrônica, desde que respeitados parâmetros de autenticidade, de integridade e de segurança adequados para os níveis de risco em relação à criticidade da decisão, da informação ou do serviço específico, nos termos da lei.

Art. 20. As Plataformas de Governo Digital, instrumentos necessários para a oferta e a prestação digital dos serviços públicos de cada ente federativo, deverão ter pelo menos as seguintes funcionalidades:

I-ferramenta digital de solicitação de atendimento e de acompanhamento da entrega dos serviços públicos; e

II-painel de monitoramento do desempenho dos serviços públicos.

Da teoria para prática, observando as iniciativas adotadas no plano federal, verifica-se o desenvolvimento do sítio virtual [www.gov.br](http://www.gov.br), que oferece mais de 4.900 (quatro mil e novecentos) serviços digitais, para quatro diferentes perfis (empreendedor, estudante, motorista e trabalhador), como saque de valores do FGTS, carteira de trabalho digital, busca de vagas de emprego, obtenção de financiamento estudantil e certificado nacional de vacinação, emissão de certidão de antecedentes criminais e passaporte.

Trilhando essas mesmas pegadas, alguns estados brasileiros também têm se destacado na digitalização de suas estruturas. Como exemplo digno de nota, menciona-se o Estado do Rio de Janeiro que, recentemente, lançou sua estratégia de governo digital para o biênio 2022/2023<sup>9</sup>.

A fim de executar a estratégia em evidência, foi editado o decreto nº 47.278/20, que alterou as atribuições de alguns órgãos estaduais, tendo concentrado no Centro de Tecnologia de Informação e Comunicação do Estado do Rio de Janeiro – PRODERJ a missão em foco.

---

9 Estratégia de Governo Digital. SETIC. Disponível em: <http://www.setic.rj.gov.br/?q=content/estrat%C3%A9gia-de-governo-digital-2022-2023#>. Acesso em: 12.12.2022.

São valores orientadores do plano estratégico: agilidade, compromisso com o cidadão, economia para o cidadão (custo e tempo), inovação, qualidade dos serviços públicos digitais, racionalização dos serviços públicos, segurança e simplicidade.

Vale ressaltar que a estratégia fluminense possui dez grandes objetivos, os quais, por sua vez, estão segmentados em 25 (vinte e cinco) metas. Entre estas, chama atenção a necessidade de, a cada semestre, o número de serviços digitais ser incrementado em 20%(vinte por cento). Assim, no fim de 2023, espera-se que pelo menos 80% (oitenta por cento) dos serviços públicos estaduais sejam acessíveis digitalmente.

Outrossim, destaca-se a compreensão de que o tempo do cidadão é escasso e precioso diante da infinidade de tarefas diárias, logo, o contato com o poder público, no que concerne aos serviços por este prestado, deve ser o mais breve possível. Por isso, intenta-se, por intermédio do governo digital regional, nos termos das metas do objetivo oitavo, a redução do tempo médio de entrega dos serviços selecionados.

Atualmente (dezembro de 2022), uma rápida consulta ao site do governo do estado do Rio de Janeiro, demonstra que já há 797 (setecentos e noventa e sete) serviços digitais, como abertura de empresa como microempreendedor individual, reclamações perante o PROCON/RJ, confecção de boletim de registro de acidente de trânsito sem vítima (E-BRAT), entre outros.

Alguns municípios, especialmente os mais robustos sob a ótica econômica, têm alcançando papel de proeminência quando o assunto é governança digital.

Neste contexto, a cidade de São Paulo, por intermédio do portal SP156<sup>10</sup>, disponibiliza para os habitantes da terra da garoa a possibilidade de solicitar e acompanhar, virtualmente, mais de 560 (quinhentos e sessenta) serviços, como tapa-buraco, poda de árvores, limpeza de bueiros, reclamação quanto à poluição sonora, dúvidas acerca de tributos municipais, entre muitos outros. Além disso, há a possibilidade de o cidadão travar um diálogo com um servidor, via *chat*, caso alguma dúvida surja durante o procedimento eletrônico.

---

10 Portal de atendimento da Prefeitura de São Paulo. Disponível em: <https://sp156.prefeitura.sp.gov.br/portal/servicos>. Acesso em: 17.12.2022.

Outra cidade digna de registro é o Rio de Janeiro que, há dois anos, via decreto nº 47635/20, instituiu o mecanismo Carioca Digital<sup>11</sup>. Na referida página virtual, há possibilidade de solicitação de alvarás de eventos, parcelamento de IPTU, desratização, fiscalização de serviço ambulante e muitos outros. Em pouco tempo, mais de um milhão de pessoas se cadastraram no sítio virtual em foco.

Quanto município de Campos dos Goytacazes, cidade com um orçamento estimado de mais de dois bilhões de reais para o próximo ano (2023), a implantação do governo digital começa a ganhar força.

No *site* da prefeitura campista<sup>12</sup>, já há alguns serviços acessíveis digitalmente, como emissão de alvarás e segunda via de IPTU, agendamento de atendimento, presencial, na secretaria de fazenda e serviços relativos ao tributo ISS.

De mais a mais, a plataforma digital da secretaria de fazenda da terra de Benta Pereira e José do Patrocínio viabiliza a emissão de alvarás, notas fiscais e certidões negativas de débito, tudo de forma eletrônica.

Há, também, iniciativas de virtualização com efeitos internos, como a prova de vida do servidor e a criação do catálogo TIC ([www.catalogotic.campos.rj.gov.br](http://www.catalogotic.campos.rj.gov.br)), que segundo matéria publicada no portal da prefeitura de Campos, terá o seguinte escopo<sup>13</sup>:

Com a iniciativa serão oferecidas soluções tecnológicas de TI e Telecomunicações, que vão agilizar os procedimentos de requisições de equipamentos e serviços em cada órgão da administração municipal. O novo procedimento vai automatizar 90% dos procedimentos, além de desburocratizar o serviço da administração pública. Segundo o técnico do Cidac, Osvaldo Mascarenhas, esse catálogo oferece soluções objetivas para as necessidades de equipamentos e serviços para toda a administração municipal. "O responsável deve escolher a melhor solução que atenda a secretaria, seja de equipamentos ou serviços, e juntar ao processo de requisição. Como todos os itens do catálogo já são aprovados tecnicamente pelo comitê de avaliação do Cidac como as melhores soluções para a Prefeitura, basta juntar o item escolhido, indicar a quantidade e fazer a justificativa da aquisição ou da contratação", disse o técnico.

No ponto, acredita-se que a terra de Nilo Peçanha ainda pode progredir, e muito, no campo em foco, notadamente se considerado o plano diretor campista, Lei

---

11 Prefeitura do Rio. Carioca Digital. Disponível em: <https://home.carioca.rio/>. Acesso em: 18.12.2022.

12 Prefeitura de Campos dos Goytacazes. Disponível em: <https://www.campos.rj.gov.br/>. Acesso em: 19.12.2022.

13 Cidac lança "Catálogo de TIC" para otimizar pedidos de equipamentos e serviços. Prefeitura de Campos, 2021. Disponível em: [https://campos.rj.gov.br/exibirNoticia.php?id\\_noticia=61245](https://campos.rj.gov.br/exibirNoticia.php?id_noticia=61245). Acesso em: 19.12.2022.

Complementar nº 015, de 07 (sete) de janeiro de 2020, que fornece bom respaldo normativo para tanto, como denunciam os seguintes dispositivos<sup>14</sup>:

Art.6º. A garantia do acesso à internet, à inclusão digital, à web cidadania, à internet das coisas e aos serviços eletrônicos de governo como direito do cidadão, constituindo a cidade inteligente;

Art.31. Criação de centros de cidadania digital como pontos de referência de acesso público e comunitário aos serviços de governo eletrônico, à internet, à capacitação e oportunidades de geração de emprego e renda;

Art.128. A criação de mecanismos voltados à integração permanente da sociedade com os serviços públicos e informações sobre o Município, por meio digital.

#### 4 - CONCLUSÃO

À luz do breve panorama nacional, regional e local, é possível concluir que, nos próximos anos, a Administração Pública brasileira passará pela mais radical transformação desde sua origem, qual seja, a transição da presencialidade para a virtualidade. Trate-se de destino irrefragável.

#### REFERÊNCIAS:

ARAGÃO, Alexandre Santos de. *Curso de Direito Administrativo*. São Paulo: Gen/Forense, 2013.

BRASIL. *Constituição da República Federativa do Brasil*, de 05.10.1988. Brasília, 1988. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm)>. Acesso em: 25 dez. 2022.

BRASIL. *Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021*. Dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública e altera a Lei nº 7.116, de 29 de agosto de 1983, a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), a Lei nº 12.682, de 9 de julho de 2012, e a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2021/lei/l14129.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/l14129.htm). Acesso em: 16.12.2022.

CIDAC lança “Catálogo de TIC” para otimizar pedidos de equipamentos e serviços. *Prefeitura de Campos*, 2021. Disponível em: [https://campos.rj.gov.br/exibirNoticia.php?id\\_noticia=61245](https://campos.rj.gov.br/exibirNoticia.php?id_noticia=61245). Acesso em: 19 dez 2022.

---

14 BRASIL. Lei Complementar nº 015, de 07 de janeiro de 2020. Institui o novo plano diretor de Campos dos Goytacazes. Disponível em: <https://leismunicipais.com.br/plano-diretor-campos-dos-goytacazes-rj>. Acesso em: 19.08.2022.

ESTRATÉGIA de Governo Digital. *SETIC*. Disponível em: <http://www.setic.rj.gov.br/?q=content/estrat%C3%A9gia-de-governo-digital-2022-2023#>. Acesso em: 12 dez 2022.

OLIVEIRA. Rafael Carvalho Rezende. *Curso de Direito Administrativo*. São Paulo: Gen/Método, 2020.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. *Declaração Universal dos Direitos Humanos*, 1948. Disponível em: <https://www.unicef.org> Acesso em: 01 dez. 2022.

PORTAL de atendimento da Prefeitura de São Paulo. Disponível em: <https://sp156.prefeitura.sp.gov.br/portal/servicos>. Acesso em: 17 dez. 2022.

PREFEITURA de Campos dos Goytacazes. Disponível em: <https://www.campos.rj.gov.br/>. Acesso em: 19 dez. 2022.

PREFEITURA do Rio. *Carioca Digital*. Disponível em: <https://home.carioca.rio/>. Acesso em: 18 dez. 2022.