



## DIREITO DIGITAL E RACIONALIZAÇÃO DE ATOS E PROCEDIMENTOS CONTRIBUIÇÕES NA DESBUROCRATIZAÇÃO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

**BLEIL**, Cleyton<sup>1</sup>  
**SILVA JUNIOR**, José Roberto Martins da<sup>2</sup>

**RESUMO:** A desburocratização tem papel fundamental para diminuir o longo tempo de espera de atendimento e para simplificar procedimentos, aplicando o princípio da eficiência para tornar serviços públicos mais ágeis e adequados. É um importante marco de melhoria na qualidade dos serviços oferecidos pelo poder público. Este trabalho pretende verificar, em especial depois da entrada em vigor da Lei da Desburocratização (Lei 13.726/2018), e também da Lei do Governo Digital (Lei 14.129/2021), o que foi realizado e implementado, e o que ainda pode ser feito para melhoramentos na disponibilidade desses serviços digitais. Tudo visando a melhor qualidade de vida do cidadão, com desburocratização da Administração Pública e avanços tecnológicos em recente período: a digitalização e aglutinação de vários bancos de dados do Governo Federal e sua disponibilização digital para acesso da população. Também a criação de vários aplicativos para celulares (APPs) com o mesmo desiderato. Os estudos terão enfoque sob a hipótese de verificar se os avanços da desburocratização, da digitalização e de simplificação das relações do poder público com a sociedade foram efetivamente implementados com a utilização efetiva desses serviços digitais. Tudo em consonância com os objetivos descritos na Lei 14.129/2021, que consolidou avanços na vida prática do cidadão para que ele mesmo possa solucionar, através do autosserviço, suas próprias demandas junto ao governo, de maneira ágil, prática e eficiente.

**PALAVRAS-CHAVE:** Simplificação, Serviços, Digital

## DIGITAL LAW AND RATIONALIZATION OF ACTS AND PROCEDURES CONTRIBUTIONS TO THE REDUCTION OF BUREAUCRACY IN PUBLIC ADMINISTRATION

**ABSTRACT:** Reducing bureaucracy plays a fundamental role in reducing long waiting times for assistance and simplifying procedures, applying the principle of efficiency to make public services more agile and adequate. It is an important milestone in improving the quality of services offered by public authorities. This work aims to verify, especially after the entry into force of the Debureaucratization Law (Law 13.726/2018), and also the Digital Government Law (Law 14.129/2021), what has been accomplished and implemented and what can still be done for improvements in the availability of these digital services. Everything has evolved towards a better quality of life for citizens, with the reduction of bureaucracy in Public Administration and technological advances in the recent period: the digitization and agglutination of several Federal Government databases and their digital availability for access by the population. Also the creation of several cell phone applications (APPs) with the same desired goal. The studies will approach the hypothesis of verifying whether advances in reducing bureaucracy, digitalization and simplification of relations between public authorities and society have been updated with the effective use of these digital services. All in line with the objectives described in the Law 14.129/2021, which consolidates advances in the practical life of citizens so that they can resolve, through self-service, their own demands with the government, in an agile, practical and efficient manner.

**KEYWORDS:** Simplification, Services, Digital

<sup>1</sup> Acadêmico do curso de Direito do Centro Universitário Fag, e-mail [cbleil@minha.fag.edu.br](mailto:cbleil@minha.fag.edu.br)

<sup>2</sup> Docente orientador do curso de Direito do Centro Universitário Fag, e-mail [joseir@fag.edu.br](mailto:joseir@fag.edu.br)



## 1 INTRODUÇÃO

No ano de 2021, foi publicada a Lei 14.129/2021, também conhecida como Lei do Governo Digital, com principal escopo na desburocratização dos serviços públicos e no aumento da eficiência da administração pública, contando com o incremento da digitalização na administração pública e sua prestação de serviços públicos digitais. Essa lei estabeleceu regras, princípios e instrumentos para o aumento da eficiência, dentro da lógica de administração gerencial, com enfoque na eficiência. Assim, num contexto de digitalização de procedimentos e de atos da administração, se vê a importância e relevância do tema.

Muito se tem discutido, recentemente, sobre melhores formas de permitir à população em geral a facilitação dos serviços públicos. Nesse contexto, buscou-se analisar não apenas a legislação pertinente, mas apontar ideias do que ainda pode ser feito objetivando maior desburocratização e eficiência administrativa, afim de permitir à população um acesso facilitado a diversos serviços governamentais.

A evolução digital no Brasil foi bastante rápida. Na década de 1990 limitava-se a instituições de ensino superior com finalidade precípua de pesquisa. Em 1990, foi criada a Rede Nacional de Pesquisa (RNP), uma iniciativa do Ministério da Ciência e Tecnologia (MCT), com o objetivo de implantar uma moderna infraestrutura de serviços de Internet, com abrangência em todo o território nacional. Em 1995 foi implementada uma rede global de internet e posteriormente integrada. Já em 1996 com a melhoria da qualidade dos serviços da Embratel, ocorreu um crescimento do mercado tanto do número de usuários quanto de provedores e de serviços prestados através da internet (Brasil, MCT, 2015).

Com tais processos de evolução digital em curso, enquanto se discutia uma melhor normatização da internet no Brasil, que ficaria depois conhecida como Marco Civil da Internet (Lei 12.965, promulgada em 2014), têm-se a promulgação da LAI – Lei de Acesso à Informação – Lei 12.527/2011, cujo início de vigência ocorreu em meados de 2012 e dispôs sobre os procedimentos destinados a garantir o acesso às informações previstas na Constituição Federal, que estão explicitados no inciso XXXIII do artigo 5º, no inciso II do §3º do artigo 37 e no §2º do artigo 216 – todos da Constituição Federal de 1988.

A Lei 12.965/2014 – o Marco Civil da Internet – foi fruto de um amplo debate, que ocorreu desde 2009, tendo iniciado pelo Ministério da Justiça juntamente com a Fundação Getúlio Vargas – FGV – e que ganhou expansão posterior junto à sociedade civil.



Em 2018, promulgou-se a LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados (Lei 13.709/2018), que só passou a ter vigência efetiva no Brasil em 2020 e teve como inspiração o GDPR – *General Data Protection Regulation* – que em tradução livre é o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados, legislação implementada no âmbito da União Europeia no ano de 2018.

É no sentido de trazer maiores detalhes desse processo, tanto de digitalização, quanto de desburocratização, que o presente Trabalho de Conclusão de Curso pretende realizar uma análise sobre o que já foi de fato implementado. Assim, pretende-se verificar, em especial depois da entrada em vigor da Lei 13.726/2018, conhecida como a Lei da Desburocratização e também da Lei 14.129/2021, conhecida como Lei do Governo Digital, o que foi realizado e implementado, o que ainda pode ser feito para melhorar neste processo de desburocratização e para a efetiva implementação dos serviços digitais. Tudo visando a melhor qualidade da vida do cidadão.

Diante disso tudo, cabe a indagação: Quais seriam os principais avanços e contribuições para melhorar a Desburocratização da Administração Pública e também a sua Digitalização, observando todas essas leis pertinentes a serem utilizadas pelos administrados?

A resposta talvez não seja tão simplista quanto se gostaria. Assim, os estudos seguirão sob a hipótese que tem como objetivo verificar se esse avanço da desburocratização, da digitalização e de simplificação das relações do poder público com toda a sociedade, mediante a utilização desses diversos serviços digitais acessíveis, foi efetivamente implementado. Já que a legislação prevê que o uso desses serviços digitais a serem disponibilizados deverá ocorrer por meio de tecnologias que permitam amplo acesso por toda a população, inclusive para os cidadãos de menor renda e residentes em áreas rurais ou isoladas, o que deve ser feito preferencialmente pelo autosserviço, tudo em consonância com os objetivos descritos na Lei 14.129/2021. Investigar ainda se há programas específicos para áreas rurais e isoladas, e se houve avanço também sob esse prisma, sob o enfoque do cidadão, usuário desses serviços.

Assim, levando-se em consideração esses aspectos, o estudo tem por objetivo geral avaliar a Desburocratização da Administração Pública e os avanços tecnológicos em recente período com a digitalização, a aglutinação dos diversos bancos de dados utilizados pelo Governo Federal e a sua disponibilização digital para melhor acesso à toda a população, bem como a criação de vários aplicativos para celulares (APPs) com o mesmo desiderato.



E como objetivos específicos, investigar as principais leis norteadoras do direito digital para o uso da plataforma de Internet no Brasil, com uma contextualização sobre a sua contribuição efetiva para a desburocratização e digitalização da Administração Pública, e a análise sobre a sua eficiência, verificando se realmente ocorreu facilitação desses serviços digitais disponibilizados para utilização por parte dos usuários contribuintes, após a entrada em vigor dessas novas legislações e normas.

## 2 DIREITO DIGITAL E RACIONALIZAÇÃO DE ATOS E PROCEDIMENTOS

Será realizada uma contextualização de suas principais contribuições na desburocratização do acesso digital aos serviços públicos, com breve observância inclusive dos principais marcos normativos até aqui existentes.

### 2.1 A DESBUROCRATIZAÇÃO DO ACESSO DIGITAL AOS SERVIÇOS PÚBLICOS

#### 2.1.1 Os Principais Marcos Normativos e sua Contextualização

A Constituição Federal da República promulgada em 1988 previu em seu artigo nº 37, os chamados Princípios Fundamentais da Administração Pública, que tiveram posterior alteração realizada pela Emenda Constitucional nº 19/1998, que acrescentou o princípio da eficiência, que passou a ter como redação final de seu artigo nº 37 da CF/88:

Art. 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, ao seguinte: [...] (Brasil, 1998).

Com a promulgação da Constituição da República de 1988 e a superveniência da Emenda Constitucional nº 19 em 1998, já na nova dinâmica da administração gerencial vindo a ser incorporada no texto da própria Constituição, o acesso a grande parte dos serviços públicos oferecidos era até então considerado por uma parcela volumosa da população, como lento e burocrático. Dessa forma, apesar de normativamente estar ali expresso, não foi possível a aplicação desse princípio imediatamente, inclusive pelo contexto histórico do país, que estava retornando à normalidade democrática após um longo período de governo militar.



A Emenda Constitucional nº 19/98 é considerada um marco na mudança do modelo de administração do Estado, que objetivou melhorar a qualidade do serviço público oferecido à população (Carvalho, 2023).

Hely Lopes Meirelles (2006), esclarece que a eficiência é um dos deveres da Administração Pública que preconiza a todo agente público realizar suas atribuições com presteza, perfeição e rendimento funcional. A administração, além do respeito ao princípio da legalidade, tem exigências quanto a resultados positivos no serviço público e no atendimento satisfatório das necessidades de toda a população. O princípio da eficiência apresenta dois aspectos: ao considerá-lo em relação ao modo de atuação do agente público, do qual se espera o melhor desempenho de suas atribuições, afim de obter os melhores resultados; e em relação ao modo de organizar, estruturar e disciplinar a administração pública, também em busca dos melhores resultados para todo o serviço público.

O conceito é oriundo dos objetivos da Reforma do Estado elaborada ainda em 1995, quando afirma que a reforma do Estado significaria melhorar a organização pessoal do mesmo, bem como de todo o seu sistema institucional-legal e suas finanças, de forma a permitir que este tivesse uma relação positiva e harmônica com toda a sociedade civil organizada. A Reforma do Estado permitiria ao seu núcleo estratégico a tomada das decisões mais efetivas, corretas e os seus serviços, sejam os competitivos ou os exclusivos, estariam indiretamente subordinados na medida em que se transformassem em organizações públicas não estatais – e operassem de maneira mais eficiente (Meirelles, 2006).

Tal princípio é somado aos demais princípios impostos à toda a Administração e não pode se sobrepor a nenhum deles, especialmente ao princípio da legalidade, submetido por pena de sérios riscos ao próprio Estado de Direito e à segurança jurídica (Meirelles, Hely Lopes, 2006).

Já Maria Sylvia Zanella Di Pietro, ao dispor sobre o princípio da eficiência na era do governo digital, traz que este princípio impõe a modernização da Administração Pública na prestação dos serviços públicos de qualidade e maior eficácia. Significa que a Administração pode recorrer à tecnologia e a novos métodos para obter a qualidade total na execução dessas atividades a seu encargo, criando inclusive um novo organograma em que figurem em destaque funções gerenciais, bem como a habilidade e competência dos agentes que as executem (Di Pietro, 2013).



Depois da Constituição Federal de 1988 e de várias Emendas Constitucionais subsequentes, ocorre uma ampla discussão no Congresso Nacional e também junto à sociedade civil, numa consulta pública realizada e viabilizada em 2009 pelo Ministério da Justiça em parceria com a Fundação Getúlio Vargas, sobre como dispor de um instrumento normativo (Marco Civil da Internet) que seja um paradigma regulatório a nível nacional de neutralidade da rede de internet. É durante esse debate de elaboração do Marco Civil da Internet (convertido em lei somente em 2014), que ocorre a publicação da Lei do Acesso às Informações – LAI – em 2011, enquanto o Marco Civil ainda está sendo elaborado e discutido.

Em 2011 é realizada a publicação da Lei de Acesso à Informação – LAI – Lei 12.527/2011, que passa a vigorar em meados de 2012. Ela regula o acesso a informações previstas na Constituição Federal, bem como dispõe sobre procedimentos para garantir o acesso à tais informações. Somente em 2014 é realizada a publicação da lei também conhecida como Marco Civil da Internet – a Lei 12.965/2014 – que veio preencher lacunas que até então existiam na legislação brasileira sobre os direitos e as responsabilidades relativas ao emprego e à utilização dos meios digitais, com seus princípios norteadores de neutralidade da rede, privacidade e liberdade de expressão.

Após breve período foi então publicada a LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados – a Lei 13.709/2018, que só passou efetivamente a ter sua vigência no Brasil em 2020. Teve inspiração na legislação vigente da Europa, o GDPR – *General Data Protection Regulation* – que em tradução livre significa Regulamento Geral de Proteção de Dados, implementado no âmbito da União Europeia no ano de 2018, conforme dados oficiais do SERPRO – Serviço Federal de Processamento de Dados – que é uma empresa pública vinculada ao Ministério da Fazenda e cuja criação foi realizada por intermédio da edição da Lei 4.516/64 (Brasil, 2019).

O resultado de uma pesquisa realizada pela FIESP - Federação das Indústrias do Estado de São Paulo no ano de 2017, demonstrou que aproximadamente 84% da população considera o país burocrático. Dessa forma vislumbra-se que a regulamentação de ferramentas e de serviços digitais com o advento da Lei da Desburocratização de 2018, possa proporcionar maior velocidade e menos burocracia para as atividades realizadas e desenvolvidas pela administração pública (Cintra, 2019).

Nesse sentido, em 2018, a publicação da Lei 13.726/2018, conhecida também como sendo a Lei da Desburocratização, promulgada ao final de 2018, teve como principais



finalidades a racionalização dos atos e dos procedimentos administrativos dos Poderes da União, do Distrito Federal, dos Estados e dos Municípios, mediante a simplificação ou supressão de exigências ou de formalidades desnecessárias ou superpostas, além de instituir o chamado Selo de Simplificação e Desburocratização. Teve amplo alcance, e a previsão de que entrasse em vigor já na data de sua publicação foi vetada, submetido ao enfoque de que, por possuir grande alcance e afetar a relação entre os cidadãos usuários de serviços e o poder público, deveria ter sua vigência iniciada somente após um prazo maior, para sua melhor divulgação e amplo conhecimento. E também da necessária adaptação desses novos processos e sistemas de trabalho (Brasil, 2018).

Assim, com sua vigência, deixaria de ocorrer a exigência pelos órgãos públicos de todas as esferas a respeito de: – exigir o reconhecimento de firma (assinatura) em cartório; – a autenticação de cópias de documentos, o que até então era exigido que fosse realizada em cartório; – a apresentação do título de eleitor (com exceção de quando fosse necessário para exercício do direito do voto ou para registro de uma candidatura); – a apresentação de autorização de viagem com firma reconhecida, inclusive para viagem de menor, quando os pais estivessem presentes no seu embarque.

Para isso, ficou disciplinado que na realização da dispensa do reconhecimento de firma, o servidor público faria a comparação entre a assinatura do cidadão, com a própria assinatura constante em seu documento de identidade. Já em relação à dispensa de autenticação de cópias de documentos, seria realizada a comparação entre a cópia extraída e o documento apresentado original, podendo o servidor público atestar a sua autenticidade. Na apresentação da certidão de nascimento, esse documento poderia ser substituído pela cédula de identidade civil, pelo título de eleitor, ou por identidade expedida pelo Conselho Regional de Fiscalização Profissional, pela Carteira de Trabalho e pelo Certificado de Isenção ou de Prestação do Serviço Militar, pelo Passaporte ou ainda pela Identidade Funcional expedida pelos órgãos públicos (Brasil, 2019).

A lei foi criada com o desiderato de combater os excessos na burocracia e promover a simplificação de muitos procedimentos. A desburocratização tem papel fundamental para racionalizar o longo tempo de espera de atendimento e para simplificar diversos procedimentos, aplicando o princípio da eficiência para tornar os serviços públicos mais ágeis e adequados. É um importante marco de mudança e de desburocratização do poder público, tirando a obrigatoriedade de reconhecimento de firma e da autenticação de documentos, tornando



procedimentos mais rápidos e céleres e, por conseguinte, menos burocráticos. Ressalte-se que diversas cópias de documentos até então exigidos necessitavam da autenticação por parte dos cartórios, ou ainda deveriam ter sua assinatura (firma) reconhecida em cartório, o que implicava não apenas em burocracia excessiva, mas também em custos adicionais para os brasileiros (Brasil, 2019).

Mais tarde, com a publicação da Lei 14.129/2021, também conhecida como a Lei do Governo Digital – que consolidou avanços na vida prática do cidadão para que ele mesmo possa solucionar, através do autosserviço, suas próprias demandas junto ao governo, de maneira ágil, prática e eficiente – tivemos avanço significativo na modernização do Estado e melhoria dos serviços públicos oferecidos. Em sua definição de autosserviço, constante do artigo 4º, inciso II, fica esclarecido que o autosserviço ocorre quando o acesso é feito pelo cidadão, a serviços públicos efetivados por meio digital, sem mediação humana. Tem finalidade de ampliação dos diversos serviços oferecidos à população e permitir que os cidadãos possam solicitar uma gama de documentos, certidões e outros tipos de demandas diretamente, seja através do aparelho celular ou de um computador, inclusive aos finais de semana e fora dos horários comerciais convencionais. A lei dispõe ainda que os Estados e os Municípios adotem atos normativos próprios nesse sentido.

Também estabeleceu instrumentos e regras para o aumento da eficiência, tendo instituído diversas diretrizes, dentre as quais: – a desburocratização, a modernização, o fortalecimento e a simplificação de relações do poder público com a sociedade, mediante serviços digitais, acessíveis também por dispositivos móveis (como por exemplo os aplicativos Carteira de Trabalho Digital e Meu INSS); – a disponibilização de uma plataforma única de acesso às informações e aos serviços públicos, observadas as restrições legais existentes e sem prejuízo da prestação de caráter presencial; – a simplificação de procedimentos de solicitação e de acompanhamento de serviços públicos, com foco na universalização de acesso e no autosserviço; – a eliminação de diversas formalidades e de outras exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao custo do risco envolvido.

Essa lei prevê em seu artigo 28, que para o acesso aos serviços disponibilizados na plataforma do governo digital, o número de inscrição do CPF – Cadastro de Pessoas Físicas – ou o número do CNPJ – Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – seja o número padrão para a correta identificação do cidadão, seja na pessoa física ou na pessoa jurídica (Brasil, 2021).



Por meio dessa plataforma digital do Governo Federal, “[www.gov.br](http://www.gov.br)”, a Lei 14.129/2021 concentrou muitos serviços públicos em um único local. A plataforma central disponibiliza vários serviços ao cidadão, de diferentes repartições públicas. Existe ainda uma dificuldade de integração entre os poderes federal, estadual e municipal e seus serviços. A tendência é que os serviços públicos estaduais e municipais no futuro façam links para suas próprias páginas e acessos, na página principal do [www.gov.br](http://www.gov.br) e possa ser realizada a ampliação de acesso aos serviços digitais por parte dos cidadãos interessados (Brasil, 2021).

A lei apresenta o “[gov.br](http://gov.br)” como conceito de governo como plataforma, com a infraestrutura tecnológica necessária para facilitar o uso de dados de acesso público e para promover a interação entre os seus diversos agentes de forma segura, responsável e eficiente, e com estímulo à inovação, exploração da atividade econômica e melhor prestação de serviços públicos à toda a população.

Ponto relevante a ser destacado é o incentivo para os entes públicos na criação de laboratórios de inovação, abertos à colaboração e à participação de toda a sociedade, sendo esses espaços responsáveis por desenvolver conceitos, métodos inovadores e ferramentas para a melhoria da própria gestão pública, para o tratamento de dados e uma melhor prestação dos serviços públicos, além da participação direta da população na gestão da Administração Pública. A proposta é de que a Lei nº 14.129/2021 do Governo Digital, facilite uma melhor integração digital dos estados e dos municípios, com maior economia para os cofres públicos e maior facilidade para os cidadãos, numa gestão mais eficiente.

## 2.2 ANÁLISE SOBRE SUA EFICIÊNCIA

Diante do que já foi exposto, serão realizadas considerações sobre a efetiva eficiência desses normativos na vida prática das pessoas.

Com relação ao aspecto amplo e com vistas a verificar se realmente ocorreu a facilitação dos serviços digitais disponibilizados para utilização por todos os cidadãos e uma efetiva desburocratização da administração pública, deve-se indagar se uma parcela considerável da população já faz uso das tecnologias e ferramentas digitais colocadas à sua disposição inicialmente pelo governo federal, e já se estendendo a vários estados e municípios do país.



Pode-se observar que a Lei 14.129/2021 almeja a simplificação de procedimentos para a implementação e o acompanhamento de diversos serviços públicos oferecidos, em especial na área da Previdência e da Assistência Social, que permitam rápido acesso e maior eficiência. Além disso, houve a criação em 2017, do Conselho Nacional para Desburocratização (o Programa Brasil Eficiente), para formulação de políticas públicas destinadas a melhorar os serviços ofertados ao cidadão e simplificação da administração pública. O Programa tem finalidade de integrar diversos bancos de dados gerenciados pela administração pública, modernizar sua gestão e simplificar seus acessos (Brasil, 2017).

Hoje boa parte dos brasileiros possui acesso à internet, que pode ser utilizada para diversas facilidades, dentre as quais inclusive a utilização de serviços públicos disponíveis, muitos dos quais dentro da plataforma “[www.gov.br](http://www.gov.br)”, contando inclusive com aplicativos (APPs) “gov.br” disponíveis tanto para celulares que utilizam o sistema operacional “Android”, quanto para os que utilizam o sistema operacional “IOS” (iPhone). Segundo dados oficiais publicados na plataforma digital do Governo Federal, relativos a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios relativa ao ano de 2021, 90% dos lares brasileiros já tem acesso à internet, o que significa 65,6 milhões de domicílios conectados. A Pesquisa aponta também o crescimento da conectividade nas áreas rurais, com 74,7% dos domicílios conectados, bem como do número de usuários, com percentual de 84,7% da população com faixa etária acima dos 10 anos de idade, o que equivale a 155,7 milhões de pessoas, um aumento de mais de 11 milhões de usuários em relação a 2019. Em 2021, pela primeira vez, mais da metade dos idosos acessaram à internet no período de referência da Pesquisa PNAD. O percentual de utilização da Internet pelas pessoas com 60 anos ou mais de idade saltou de 44,8% para 57,5% entre 2019 e 2021 (Brasil. Gov, 2022).

O Direito Digital pode contribuir muito neste processo de desburocratização, ao permitir a implementação de plataformas digitais eficientes, visando uma melhor prestação de serviços públicos. Essas plataformas podem simplificar processos, reduzir o tempo de espera e tornar o acesso aos serviços públicos mais fácil e conveniente.

É inegável que o uso dessas tecnologias digitais melhorou o acesso do cidadão brasileiro aos serviços públicos. As tecnologias postas à disposição da população precisam de escolas especializadas, que ensinem e orientem sobre a sua utilização, para que a administração pública



possa manter e ofertar serviços eficientes, sejam físicos ou digitais. Algumas ações nesse sentido já foram executadas, mas precisam ser ampliadas e transformadas em políticas públicas.

Com a evolução da internet, da digitalização dos processos, dos procedimentos utilizados pelos cidadãos e pelo Poder Público, é necessário que se realize uma melhor compreensão sobre a importância da desburocratização administrativa e dos seus reflexos na vida de toda a população.

Como exemplo, pode-se demonstrar o caso de um cidadão que tenha solicitado a expedição de uma Certidão de Tempo de Contribuição – CTC – junto ao INSS – Instituto Nacional de Seguridade Social – muitos anos atrás, e já não a detenha. Ocorria até poucos anos antes dessa digitalização que, em caso de necessidade de expedição de uma segunda via dessa Certidão de Tempo de Contribuição (CTC), o INSS não realizava a expedição de outra CTC. Informava vagamente que existia um normativo de ordem interna (do qual não dava publicidade), para negar a expedição de outra via do documento. Em um estudo breve e superficial dessa norma (já revogada) – a Instrução Normativa nº 77-PRES/INSS/2015 – percebe-se que o INSS não fazia a expedição de nova CTC por uma possível interpretação restritiva do disposto no artigo 439 da citada IN.

Já em 2019, com o advento de diversas novas tecnologias em vários órgãos do Governo Federal, foi possível a expedição desse documento, saliente-se: anteriormente NEGADO pelo próprio INSS, de maneira eletrônica, através da utilização do aplicativo “Meu INSS”, sendo inclusive constante do documento uma forma simples de verificação para sua autenticidade, o que pode ser feito por intermédio da câmera fotográfica de um aparelho celular direcionada para o ‘QR Code’ impresso, e ainda a possibilidade de confirmação pelo endereço eletrônico informado, seguido de um código, que também é impresso ao término do documento.

Exemplo de utilização do aplicativo “Meu INSS”

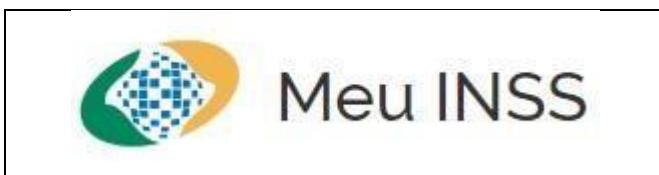
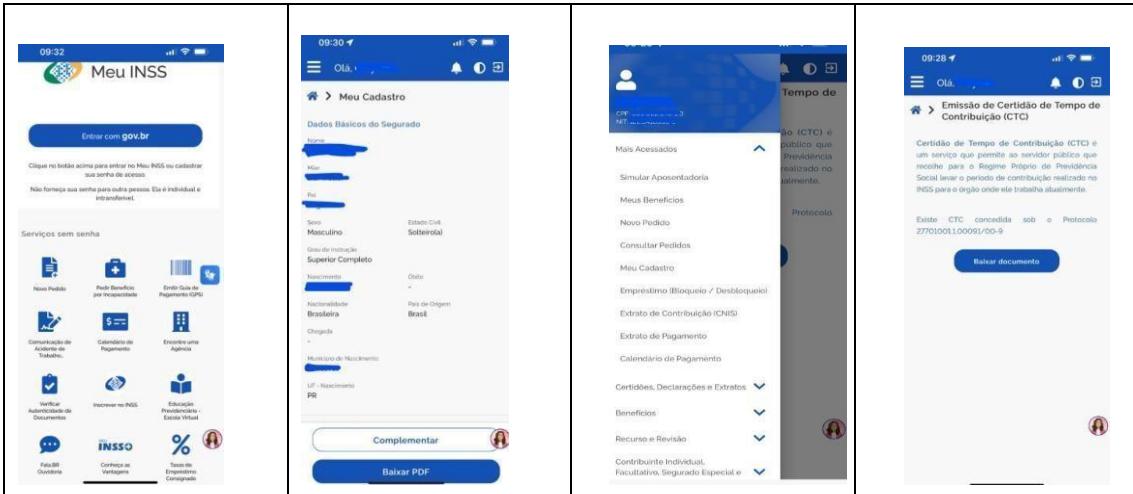


Figura 1 - visualização das informações no APP “Meu INSS”:



Fonte: Meu INSS (2023)

Acima há um exemplo da utilização do APP com a expedição de um documento verdadeiro, do qual foram suprimidos alguns dados pessoais e de empregadores. É interessante a observação de detalhes nessa expedição de segunda via eletrônica de Certidão de Tempo de Contribuição (CTC) pelo INSS, como podemos observar mais abaixo.

No canto superior direito, como se observa, consta a data de emissão da certidão original, que foi expedida originalmente na cidade de Boa Vista/RR em 10/05/2000, há mais de 20 anos atrás. Também no canto inferior esquerdo da folha consta a data da reimpressão atual, 16/10/2023, bem como ao término da Certidão consta a data da expedição dessa segunda via digital, em 25/10/2019, que é a data da utilização do aplicativo MeuINSS quando da solicitação efetivada, bem como os dados da sede da Agência do INSS de Boa Vista/RR, onde foi a original expedida.



Figura 2 - visualização da CTC digital obtida pelo APP “Meu INSS”

**CERTIDÃO DE TEMPO DE CONTRIBUIÇÃO**  
(Para efeitos da Lei Nº 6226/75, com as alterações das Leis 6.864/80, 8.213/91 e 8.870/94)

**PREVIDÊNCIA SOCIAL**

**Órgão Expedidor**  
INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL - INSS

**Nome do Requerente** [REDACTED]

**Protocolo:** 27701001.1.00091/00-9  
**NIT:** 1225418619-3  
**CPF:** 80902294920

**Data de emissão** 10/05/2000

**Nome da mãe** [REDACTED]

**Data de Nascimento** [REDACTED]  
**Doc. Identidade** 0 [REDACTED]  
**Emissor** MIN.EX.  
**UF** PR  
**Órgão Instituidor** MINISTÉRIO DA DEFESA EXERCITO BRASILEIRO  
**Matrícula** [REDACTED]

**A - TEMPO DE CONTRIBUIÇÃO**

**A - TEMPO DE CONTRIBUIÇÃO**

**Empregador:** [REDACTED]  
**Número:** [REDACTED]  
**Documento:** [REDACTED] - CTPS  
**Série:** 00022  
**Função:** CONTINUO  
**Período Contribuição:** 04/02/1986 a 04/03/1991

Tempo de Contribuição: 5 ano(s), 1 mes(es), 1 dia(s)  
Tempo Aproveitado: 5 ano(s), 1 mes(es), 1 dia(s)

**Number:** [REDACTED]  
**Documento:** [REDACTED] CTPS  
**Série:** 00022  
**Função:** CONTINUO  
**Período Contribuição:** 04/02/1986 a 04/03/1991

Tempo de Contribuição: 5 ano(s), 1 mes(es), 1 dia(s)  
Tempo Aproveitado: 5 ano(s), 1 mes(es), 1 dia(s)

Certificamos que o interessado conta, de efetivo exercício, de Tempo de Contribuição (TC) = 1856 dia(s), correspondendo a 5 Ano(s), 1 Mês(es) e 1 Dia(s)

A pedido do Requerente foi aproveitado o Tempo de = 1856 dia(s), correspondendo a 5 Ano(s), 1 Mês(es) e 1 Dia(s), conforme informado acima.

Esta Certidão não contém emendas, nem rasuras, foi emitida de acordo com o Processo acima citado, e contém 1

Lavrei a Certidão Visto do Dirigente do Órgão

BOA VISTA, 25/10/2019

979797  
Matrícula do Servidor

Alessandro Antônio Stefanutto  
Presidente do INSS

Órgão Local: BOA VISTA - AGENCIA DA PREVIDENCIA SOCIAL BOA VISTA/RR  
Endereço: AV. GLAYCON DE PAIVA, 132 PREDIO CEP: 69301-250  
CENTRO, BOA VISTA - RR

8339914051 (para uso do INSS)

**Você pode conferir a autenticidade do documento em**  
**<https://meu.inss.gov.br/central/#autenticidade>**  
**com o código 19102541FMNM54**

16/10/2023 09:27

Página 1 de 1

Fonte: Meu INSS (2023)



No aplicativo MEU INSS também é possível realizar a chamada ‘Prova de Vida’. Desde 2012, para evitar fraudes, é necessária a comprovação de vida do beneficiário do INSS, o que era bastante lento e por vezes causava filas, muitos dissabores e algumas vezes constrangimentos aos usuários mais idosos que necessitavam ir pessoalmente às agências do INSS realizar essa comprovação.

Alguns bancos já realizam a prova de vida por intermédio do caixa eletrônico (Banco do Brasil, Bradesco, Caixa Econômica Federal – CEF, Itaú e Santander), mas é necessário que o segurado tenha biometria já cadastrada no banco.

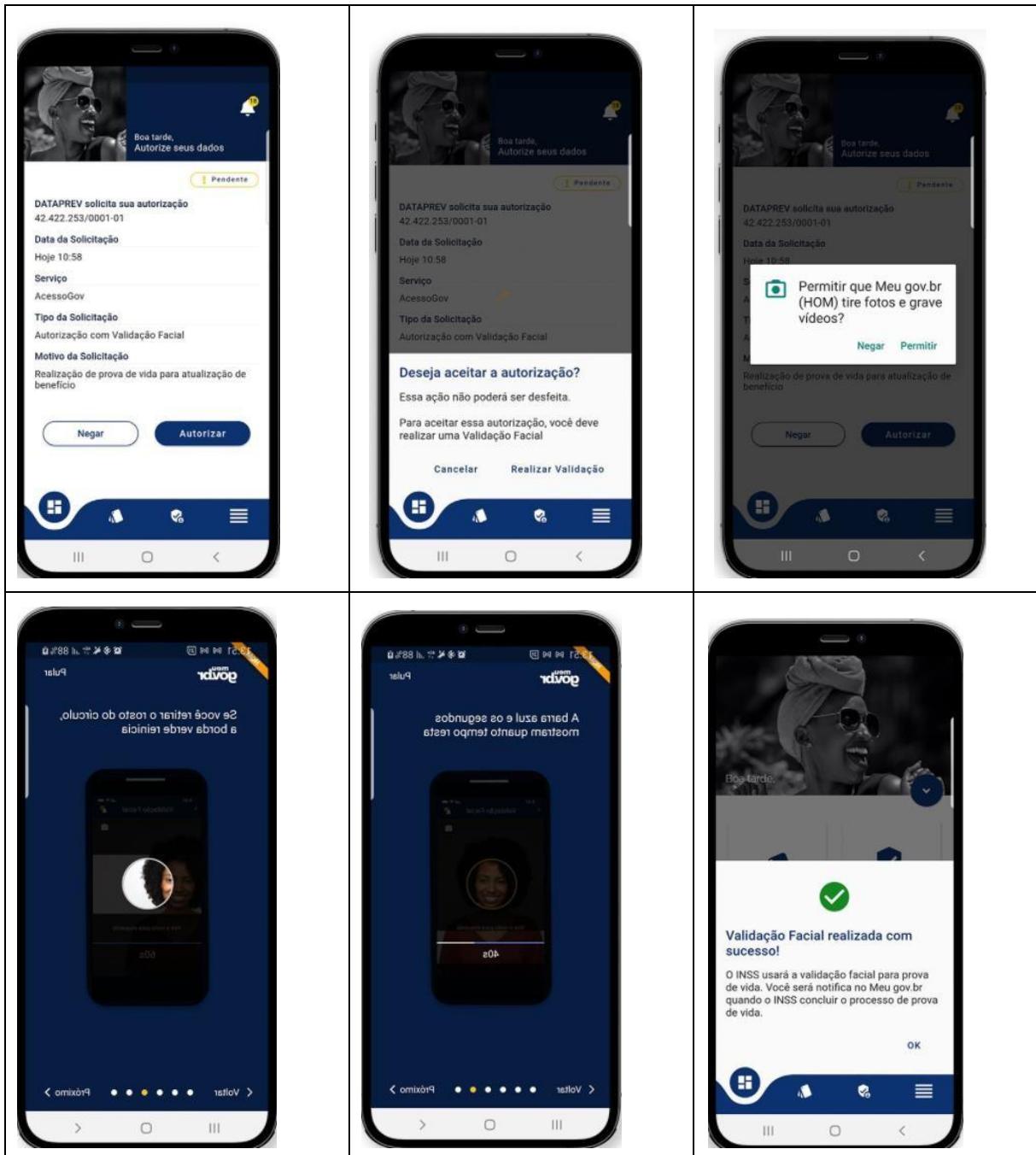
Esse procedimento é uma exigência do INSS e foi recentemente modificado pela Portaria do Ministério do Trabalho e Previdência - MTP nº 220, de 02 de fevereiro de 2022. A Prova de Vida é basicamente a comprovação de que o beneficiário está vivo para continuar recebendo o benefício previdenciário a que faz jus.

Com sua publicação, ficou vedada a exigência do INSS da comprovação presencial de vida, disposta no § 8º, do art. 69, da Lei nº 8.212, de 24 de julho de 1991, exatamente nos casos em que for necessário o deslocamento dos beneficiários até as unidades do INSS ou às instituições financeiras que sejam as pagadoras do benefício, como acima anteriormente aludido. O § 1º prevê ainda que essa comprovação de vida exigida pelo INSS será realizada por meio de consultas às bases de dados próprias do INSS ou mantidas e administradas pelos órgãos públicos federais, preferencialmente biométricas, nos 10 (dez) meses posteriores à sua última realização ou atualização. (Redação do parágrafo dada pela Portaria MPS Nº 723 DE 08/03/2024).

Assim, o cidadão beneficiário do INSS já pode realizar a Prova de Vida de maneira digital, por intermédio do aplicativo ‘Meu INSS’. Também é possível, de maneira praticamente idêntica, através do aplicativo ‘meugov.br’. Em ambos os casos, o procedimento é feito através de reconhecimento facial, com o uso da câmera do celular, de maneira muito mais rápida e eficiente, evitando todo tido de aborrecimento a que o cidadão beneficiário estava anteriormente sujeito, até então com o necessário deslocamento junto às agências físicas do INSS.



Abaixo exemplo ilustrativo da utilização do aplicativo 'meugov.br' para realização da Prova de Vida:



Fonte: 'gov.br' (2024)



### 3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista todo o acima exposto, é perceptível a efetiva melhoria dos serviços públicos prestados. Em especial por exemplo, os que tangem aos gargalos de atendimento no INSS, onde as pessoas ficavam horas a fio em filas intermináveis para realização da chamada ‘Prova de Vida’, que hoje já é realizada de maneira muito menos burocrática e mais acessível, ainda que eventualmente existam alguns problemas.

Levando-se em consideração esses aspectos, deve-se registrar, portanto, que se faz indispensável um melhor e mais veloz acesso à internet e às ferramentas digitais disponibilizadas. Em virtude do público alvo tratar-se principalmente de cidadãos que possuem idade avançada e dificuldades com essas tecnologias digitais inovadoras, é importante a utilização de soluções simples e fáceis. O planejamento da administração, preferencialmente em nível Federal, deve prever a oferta presencial em todo o Brasil de cursos rápidos e específicos para acesso às principais ferramentas digitais, com foco principalmente no cidadão aposentado, que muitas vezes não possui o conhecimento técnico básico para fazer o correto uso dessa tecnologia digital que tem sido colocada à sua disposição. Também sugere-se de maneira mais célere a disponibilização de uma plataforma virtual de Ensino a Distância – EAD – inclusive com interação e retirada de dúvidas em tempo real, para otimização e maior alcance desse cursos, e eventuais dúvidas quaisquer sobre os serviços digitais disponibilizados.

Um exemplo de logística presencial já existente e que pode em muito auxiliar na solução para a implementação desse tipo de curso especializado aqui sugerido, é a utilização das entidades que compõem o Sistema ‘S’ – SENAC, SENAI, SESC e SESI - em todo o país. Tais cursos rápidos e especializados – para introdução e utilização dos serviços digitais – são necessários para o conhecimento de como realizar o acesso às tecnologias digitais, uma vez que o cidadão apesar de ter a seu dispor várias possibilidades de acesso aos diversos serviços ofertados na plataforma digital [www.gov.br](http://www.gov.br), ainda carece de conhecimentos técnicos mais detalhados para usufruir plenamente desses serviços digitais.

A tecnologia veio a lume da população e já está incorporada em diversos serviços dos governos e em seus variados níveis – Federal, Estadual e Municipal – de maneira precípua a melhorar a qualidade de vida de todas as pessoas destinatárias de seus serviços. Da mesma forma, e tendo em vista os aspectos examinados, resta evidente que muitas ferramentas tecnológicas já ofertadas estão em constante evolução. Assim, os cursos presenciais e virtuais



sugeridos tem como principal objetivo proporcionar o amplo acesso à toda população, a um conhecimento mais específico, para otimizar e facilitar o acesso à tecnologia digital e suas ferramentas já disponibilizadas pelos Governos em seus diversos níveis. Por isso mesmo essas ferramentas devem estar em constante aperfeiçoamento e desenvolvimento, com vistas exatamente a disponibilizar o melhor, mais amplo e mais ágil atendimento da população em geral, o que se espera em breve possa ser plenamente alcançado.

## REFERÊNCIAS

**BRASIL. IBGE, 2022. 90% dos lares brasileiros já tem acesso à internet no Brasil, aponta pesquisa.** Disponível em:

<https://www.gov.br/casacivil/ptbr/assuntos/noticias/2022/setembro/90-dos-lares-brasileiros-ja-tem-acesso-a-internet-no-brasil-aponta-pesquisa>. Acesso em: 19 out. 2023.

**BRASIL. IPEA – Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada, 2021. Pesquisa aponta avanços nas práticas de governo digital e dados abertos no Brasil.** Disponível em:

<https://www.ipea.gov.br/portal/categorias/45-todas-as-noticias/noticias/2084-pesquisaapontaavancos-nas-praticas-de-governo-digital-e-dados-abertos-no-brasil?highlight=WyJwYXJ0aWNpcGFcdTAwZTdcTAwZTNvIiwic29jaWFsIiwic29jaWFsJywiLCInC29jaWFsIiwic29jaWFsJyIsInBhcnRpY2lwYVx1MDBIN1x1MDBIM28gc29jaWFsIi0=>. Acesso em: 19 out. 2023.

**BRASIL. INSS, 2015. Instrução Normativa nº 77, de 21 de janeiro de 2015**, que estabelece rotinas para agilizar e uniformizar o reconhecimento de direitos dos segurados e beneficiários da Previdência Social, com observância dos princípios estabelecidos no art.37 da Constituição Federal de 1988. Disponível em: <https://www.in.gov.br/web/dou/-/instrucao-normativa-n77de-21-de-janeiro-de-2015-32120750>. Acesso em: 22 out. 2023.

**BRASIL. Lei nº 4.516, de 1º de dezembro de 1964.** Cria o Serviço Federal de Processamento de Dados, vinculados ao Ministério da Fazenda. Disponível em:

[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/14516.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/14516.htm). Acesso em: 19 out. 2023.

**BRASIL. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.** Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º , no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Disponível em:

[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato20112014/2011/lei/l12527.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato20112014/2011/lei/l12527.htm). Acesso em: 17 set. 2023.

**BRASIL. Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014.**

Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil.

Disponível em [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2014/lei/l12965.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/l12965.htm).

Acesso em: 17 set. 2023.



BRASIL. **Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.** Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Disponível em [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato20152018/2018/lei/l13709.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato20152018/2018/lei/l13709.htm). Acesso em: 18 set. 2023.

BRASIL. **Lei nº 13.726, de 8 de outubro de 2018.** Racionaliza atos e procedimentos administrativos dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios e institui o Selo de Desburocratização e Simplificação. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2018/lei/l13726.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13726.htm). Acesso em: 30 set. 2023.

BRASIL. **Lei nº 13.853, de 8 de julho de 2019.** Altera a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, para dispor sobre a proteção de dados pessoais e para criar a Autoridade Nacional de Proteção de Dados; e dá outras providências. Disponível em [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2019/lei/l13853.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2019/lei/l13853.htm). Acesso em: 18 set. 2023.

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 [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato20192022/2021/lei/l14129.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato20192022/2021/lei/l14129.htm). Acesso em: 17 set. 2023.

CARVALHO, Matheus. **Manual de Direito Administrativo.** 11 ed. São Paulo. JusPodivm, 2023.

CINTRA, Carlos César Sousa; FEDEL, Ivone Rosana. **Desburocratização: Impactos na Informatização e Celeridade do Serviço Público.** Revista de Direito Administrativo e Gestão Pública, 2019.

DE MELO FURTADO, Ulisses; JACINTO, Kleber. **E-gov e sua Importância na Desburocratização da Administração Pública.** HOLUS, 2010. Disponível em: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=481549223007>. Acesso em: 24 out. 2023.

DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. **Direito Administrativo.** 20. ed. São Paulo. Atlas, 2013.

JARUDE, Jamile Nazaré Duarte Moren; LAZARI, Rafael. 2022. **Os Serviços Públicos Digitais em uma Administração Pública que visa à Eficiência.** Disponível em: <https://bdjur.stj.jus.br/jspui/handle/2011/167429>. Acesso em: 25 out. 2023.

JÚNIOR, Hélio Santiago Ramos. 2009. **Princípio da Eficiência e Governo Eletrônico no Brasil: o Controle da Administração Pública pelo Cidadão Brasileiro.** Disponível em: <https://buscalegis.ufsc.br/revistas/index.php/observatoriodoegov/article/view/3>. Acesso em: 25/10/2023.



MEIRELLES, Hely Lopes. **Direito Administrativo Brasileiro.** 32 ed. São Paulo. Malheiros Editores, 2006.

UFMG. **História da internet Brasil.** Disponível em:

<https://homepages.dcc.ufmg.br/~mlbc/cursos/internet/historia/Brasil.html>. Acesso em: 18 set. 2023.