



PRINCÍPIO DO SERVIÇO PÚBLICO ADEQUADO FACE OS SERVIÇOS PRESTADOS NO MEIO VIRTUAL: A DELEGACIA ELETRÔNICA DO PARANÁ

PRINCIPLE OF THE APPROPRIATE PUBLIC SERVICE FACES THE SERVICES PROVIDED IN THE VIRTUAL ENVIRONMENT: THE ELECTRONIC DELEGACY OF PARANÁ

<i>Recebido em:</i>	13/12/2021
<i>Aprovado em:</i>	01/06/2022

Derick Moura Jorge¹

Janio Konno Junior²

Valter Foletto Santin³

RESUMO

O presente estudo visa analisar os serviços públicos digitais à luz do princípio do serviço público adequado, usando-se como parâmetro o sistema da Delegacia Eletrônica do Paraná. Para tanto, tendo como base o método dedutivo e os procedimentos monográfico e estatístico, lastreados na pesquisa bibliográfica, parte-se do conceito de serviço público e da delimitação do princípio do serviço público adequado para se analisar a atual sistemática

¹ Mestrando em Ciência Jurídica (UENP/PR). Especialista (Direito do Trabalho, Penal, Criminologia, Gestão Prisional). Delegado da Polícia Civil (PR). E-mail: derickmoura@hotmail.com

² Mestrando em Ciência Jurídica (UENP/PR). Especialista (Direito Penal e Processual Penal). Investigador de Polícia (SP). Professor da ACADEPOL/SP. E-mail: prof.janiokonnojr@gmail.com

³ Professor de Mestrado e Doutorado (UENP/PR). Pós-doutor (Coimbra, Portugal). Doutor em Direito (USP/SP). Mestre em Direito (USP/SP). Procurador de Justiça (SP). E-mail: santin@uenp.edu.br



dos serviços públicos digitais e ao final se avaliar o modelo da Delegacia Eletrônica do Paraná, concluindo que os serviços públicos virtuais não se apresentam adequados face a desigualdade social brasileira.

Palavras-chave: Serviço público. Serviços públicos digitais. Adequado. Generalidade. Delegacia eletrônica.

ABSTRACT

The present study aims to analyze the digital public services in the light of the principle of adequate public service, using the Paraná Electronic Police Station system as a parameter. Therefore, based on the deductive method and monographic and statistical procedures, based on bibliographic research, the public service concept and the delimitation of the appropriate public service principle are analyzed in order to assess the current system of digital public services, to finally analyze the model of the Paraná Electronic Police Station, concluding that the virtual public services are not adequate in the face of Brazilian social inequality.

Keywords: Public service. Digital public services. Adequate. Generality. Electronic police station.

INTRODUÇÃO

Nos últimos tempos o mundo foi palco de um evidente processo de virtualização, no qual as atividades outrora realizadas no plano físico passaram a ser desempenhadas no campo digital, sendo que a pandemia de COVID-19 atualmente vivenciada impulsionou e intensificou esta transformação.

Com efeito, o Estado viu-se obrigado a utilizar de modo mais enfático as novas tecnologias digitais em prol das suas atividades, ganhando relevo a questão afeta à



prestação dos serviços públicos. Assim, aquelas atividades estatais, de cunho prestacional, que o Estado fornece à população na forma de materialidades visando o atingimento do interesse público coletivo, antes entregues de forma presencial, passaram a ser prestadas no ambiente virtual.

Neste ponto, o presente estudo visa analisar a prestação dos serviços públicos digitais à luz do princípio do serviço público adequado, de modo a se verificar se os requisitos da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia, previstos no artigo 4º da Lei nº 13.460/17, são cumpridos diante desta novel forma de prestação de serviços. Ademais, objetiva-se analisar o sistema da Delegacia Eletrônica do Estado do Paraná, utilizando-o como exemplo de serviço público prestado no ambiente virtual, de modo a se constatar a sua efetividade ou inefetividade.

Assim, partindo-se do método de abordagem dedutivo, bem como dos métodos de procedimento monográfico e estatístico, lastreados por pesquisas bibliográficas, documentais e eletrônicas de cunho qualitativo, parte-se da análise acerca do conceito de serviço público, bem como do princípio do serviço público adequado, elencando-se quais os seus principais requisitos. Continuamente, avaliam-se os serviços públicos prestados no ambiente digital tendo como base o supracitado princípio, cotejando-o com o sistema conhecido como “Delegacia Eletrônica”, utilizado no Estado do Paraná.

Deste modo, buscar-se-á compreender, com base no modelo concreto da Delegacia Eletrônica do Paraná, se os serviços públicos prestados de forma digital são adequados ou se há a necessidade de melhor regulamentação e/ou operacionalização desta nova forma de atuação estatal.

1 SERVIÇOS PÚBLICOS E O PRINCÍPIO DA ADEQUAÇÃO

O Estado, dentre as suas diversas funções, tem a especial finalidade de assegurar a



plena satisfação do interesse público, materializado, inclusive, por meio do respeito aos direitos fundamentais dos seres humanos.

Neste ponto, vê-se que os direitos fundamentais podem ser divididos em diversas dimensões, como estabelecido por Norberto Bobbio (1992, p. 62-63), ganhando destaque para o presente estudo a questão afeta aos direitos sociais. Os direitos sociais apresentam-se como aqueles, via de regra, relacionados à ideia de igualdade, nos quais a atuação estatal deve ser voltada para a prestação de serviços visando a redução das desigualdades existentes na sociedade (BREGA, 2013, p. 105). Nesta perspectiva, vê-se que os direitos sociais possuem estrita correlação com a atividade prestacional do Estado, que atua com vistas a reduzir as vulnerabilidades existentes no meio social. Assim, tem-se que os direitos sociais, apesar da sua aplicabilidade imediata, prevista pelo artigo 5º, §1º, da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, exigem a realização de atividades concretas por parte do Estado, sendo esta prestação realizada por meio dos serviços públicos.

Neste cenário tem-se que:

[...] os direitos sociais são condições de afirmação da dignidade da pessoa humana, e que a efetivação desses direitos, de forma adequada, demanda prestação de serviços públicos. Ou seja, o serviço público deve ser a forma preferencial de realização dos direitos sociais, o que permite revelar o serviço público como uma garantia fundamental (SCHIER; SCHIER, 2016, p. 976).

De acordo com Maria Sylvia Zanella Di Pietro (2013, p. 99), o termo “serviço público” foi inicialmente utilizado por Rousseau na obra “Contrato Social”, sendo que no Brasil o tema foi inserido no ordenamento jurídico pátrio, ainda que sutilmente, por meio da Constituição de 1824, ganhando maior relevância a partir da Constituição de 1946



(SCHIER; SCHIER, 2016, p. 976). Contudo, a questão afeta aos direitos sociais e, conseqüentemente, aos serviços públicos, ganhou maior destaque no plano constitucional a partir da gênese da Constituição de 1988, que, inclusive, inseriu no seu artigo 175 a ideia de prestação de serviços públicos adequados (SCHIER; SCHIER, 2016, p. 976).

Valter Foletto Santin (2013, p. 25), por sua vez, aduz que “serviços públicos são as atividades desenvolvidas pela Administração Pública em prol da coletividade e do cidadão no desempenho de funções estatais, no cumprimento das finalidades públicas, em contraprestação pela arrecadação de tributos pagos pelo povo”.

Maria Sylvia Zanella Di Pietro (2013, p. 106), de modo similar, conceitua os serviços públicos como sendo “toda atividade material que a lei atribui ao Estado para que a exerça diretamente ou por meio de seus delegados, com o objetivo de satisfazer concretamente às necessidades coletivas, sob regime jurídico total ou parcialmente público”.

Assim, é possível se verificar que os serviços públicos se apresentam como atividades estatais, financiadas pela sociedade, que agem em prol do interesse coletivo, estando diretamente relacionados com a ideia de concretização dos direitos sociais (SCHIER; SCHIER, 2016, p. 976), sendo conceituados pelo artigo 2º, inciso II, da Lei nº 13.460/17 como toda “atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública” (BRASIL, 2017).

Tendo como base o conceito e a finalidade dos serviços públicos emergem uma série de princípios que visam parametrizar a sua prestação, ganhando destaque o princípio do serviço público adequado (LIMA, 2003, p. 151), advindo da ideia de que:

[...] o serviço público, além de instrumento, meio de atuação estatal, também assume um conteúdo. De nada adianta a prestação de serviços públicos mediante um regime jurídico que, em vez de



fomentar a inclusão e a redução de desigualdades, acabe por justificá-las. Nesse aspecto, o serviço público há de estar vinculado à realização da dignidade humana e seu regime de prestação há de ser, inclusive, universal, contínuo e com tarifas módicas (SCHIER; SCHIER, 2016, p. 986).

Tal princípio, além de estar expresso no artigo 175, parágrafo único, inciso IV, da Constituição de 1988, foi consagrado pelo artigo 6º, §1º, da Lei nº 8.987/95, o qual define como serviço público adequado aquele “que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas” (BRASIL, 1995). Na mesma linha, o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90), em seu artigo 22, prescreve que “os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos” (BRASIL, 1990).

A Lei nº 13.460/17, conhecida como Código de Defesa do Usuário de Serviço Público, em seu artigo 4º, indica que “os serviços públicos e o atendimento do usuário serão realizados de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia” (BRASIL, 2017).

Assim, é possível se constatar que os serviços públicos, para serem considerados adequados, devem usar como balizas as ideias expostas pelo artigo 4º da Lei nº 13.460/17. Logo, vê-se que a regularidade indica a necessidade dos serviços públicos serem prestados em prol dos interesses coletivos, devendo obediência aos horários e condições previamente estabelecidos, evitando-se a ocorrência de intermitências ou atrasos na sua prestação. No que se refere à cortesia, tem-se que os serviços devem ser prestados de forma educada e polida. A transparência pressupõe que os usuários dos serviços públicos têm o direito de



receberem as informações que entenderem pertinentes em prol da defesa dos seus interesses no plano individual ou coletivo. A eficiência reflete-se na ideia de que a prestação dos serviços públicos deve alcançar os melhores resultados possíveis, ou seja, deve atingir os mais altos índices de aproveitamento e de satisfação do usuário. A segurança traduz-se na obrigatoriedade dos serviços públicos não oferecerem riscos à integridade dos usuários e, tampouco, à coletividade (MAZZA, 2019, p. 1714-1717). A generalidade, relacionada ao postulado da igualdade, demonstra que os serviços públicos devem ser prestados de forma indiscriminada, sob uma dupla perspectiva que abrange tanto o oferecimento dos serviços do modo mais amplo possível quanto a proibição de discriminações e/ou privilégios indevidos e injustificáveis. A modicidade, lastreada na visão de que os serviços públicos, via de regra, não são prestados visando a obtenção lucro, traz a visão de que estes devem ser acessíveis a todos os seus possíveis usuários, respeitando-se as suas condições econômico-financeiras. A atualidade apresenta-se como a obrigação do prestador do serviço visar sempre o emprego das técnicas e equipamentos mais modernos, garantindo-se que a prestação dos serviços dar-se-á com vistas à sua constante melhoria e expansão. Por fim, a continuidade indica que a prestação dos serviços públicos deve ser ininterrupta (BALTAZAR NETO, 2020, p. 445-447).

Deste modo, vê-se que não basta que os serviços públicos sejam prestados, devendo estes respeitarem as bases extraídas do princípio do serviço público adequado.

2 SERVIÇOS PÚBLICOS DIGITAIS

Apesar da ideia de os serviços públicos serem prestados no ambiente virtual não se apresentar como recente, a atual crise pandêmica vivenciada pelo mundo ensejou a necessidade de ampliação dos serviços no meio digital, tanto pela iniciativa privada quanto pelo poder público, de modo a se buscar a diminuição do contato físico entre as pessoas e a



consequente proliferação do vírus conhecido como COVID-19.

Neste ponto, a Lei nº 12.527/11, que regula o acesso a informações no âmbito público, ao trazer balizas relativas ao controle social e à transparência dos atos públicos com o intuito de assegurar à sociedade o direito fundamental relativo ao acesso à informação, previsto nos artigos 5º, inciso XXXIII, 37, §3º e 216, §2º, todos da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, ainda que indiretamente, deu margem para a realização de serviços públicos no meio virtual, haja vista a ideia de facilidade de acesso que os sistemas informatizados, num primeiro momento, apresentam (BRASIL, 2011).

A Lei nº 12.965/14, popularmente conhecida como “Marco Civil da Internet”, ao tratar dos princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da internet no Brasil e estabelecer os parâmetros de atuação do poder público diante do tema, em seu artigo 24, inciso X, traz como diretriz para a Administração Pública a necessidade dos serviços públicos de atendimento ao cidadão serem prestados “de forma integrada, eficiente, simplificada e por múltiplos canais de acesso, inclusive remotos”. Ademais, este mesmo diploma legal, em seu 3º, incisos V e VII, exige que o poder público busque preservar “a estabilidade, segurança e funcionalidade da rede, por meio de medidas técnicas compatíveis com os padrões internacionais e pelo estímulo ao uso de boas práticas”, bem como assegurar a “natureza participativa da rede”. Para tanto, o artigo 27, *caput* e incisos I e II, desta mesma lei, indica que a Administração Pública deve fomentar a cultura digital, tendo como desiderato a promoção da inclusão digital, bem como a redução das desigualdades socioeconômicas e regionais (BRASIL, 2014).

O Decreto nº 10.332/2020, oriundo do poder público federal, instituiu o plano denominado “Governo Digital” para o período de 2020 a 2022, o qual tem como objetivos, dentre outros, “oferecer serviços públicos digitais simples e intuitivos, consolidados em plataforma única e com avaliação de satisfação disponível” e “conceder acesso amplo à informação e aos dados abertos governamentais, para possibilitar o exercício da cidadania e



a inovação em tecnologias digitais” (BRASIL, 2020).

Assim, tendo como base os avanços tecnológicos cotidianamente verificados, combinados com a necessidade de regulamentação da matéria, vários projetos de lei foram propostos em âmbito federal, a exemplo dos Projetos de Lei nº 3883/19 e 3477/2020, com destaque para a recém sancionada Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021, que tem como finalidade estabelecer os parâmetros para implementação do projeto “Governo Digital”, instituído por meio do Decreto nº 10.332/2020 (BRASIL, 2021).

Em seu artigo 3º, a Lei nº 14.129/2021 estipula como princípios do Governo Digital, além da busca pela eficiência:

- 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;
- 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;
- IV - a transparência na execução dos serviços públicos e o monitoramento da qualidade desses serviços;
- V – o incentivo à participação social no controle e na fiscalização da administração pública;
- VI – o dever do gestor público de prestar contas diretamente à população sobre a gestão dos recursos públicos;



- VII – o uso de linguagem clara e compreensível a qualquer cidadão;
- VIII – o uso da tecnologia para otimizar processos de trabalho da administração pública;
- IX - a atuação integrada entre os órgãos e as entidades envolvidos na prestação e no controle dos serviços públicos, com o compartilhamento de dados pessoais em ambiente seguro quando for indispensável para a prestação do serviço [...];
- X – a simplificação dos procedimentos de solicitação, oferta e acompanhamento dos serviços públicos, com o foco na universalização do acesso e no autosserviço;
- XI – a eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;
- XII – a imposição imediata e de uma única vez ao interessado das exigências necessárias à prestação dos serviços públicos, justificada exigência posterior apenas em caso de dúvida superveniente;
- XIII – a vedação de exigência de prova de fato já comprovado pela apresentação de documento ou de informação válida;
- XIV – a interoperabilidade de sistemas e a promoção de dados abertos;
- XV – a presunção de boa-fé do usuário dos serviços públicos;
- XVI – a permanência da possibilidade de atendimento presencial, de acordo com as características, a relevância e o público-alvo do serviço;
- XVII – a proteção de dados pessoais, [...];
- XVIII – o cumprimento de compromissos e de padrões de qualidade divulgados na Carta de Serviços ao Usuário;



- XIX – a acessibilidade da pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida [...];
- 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;
- XXII - o estímulo ao uso das assinaturas eletrônicas nas interações e nas comunicações entre órgãos públicos e entre estes e os cidadãos;
- XXIII – a implantação do governo como plataforma e a promoção do uso de dados, preferencialmente a nonimizados, por pessoas físicas e jurídicas de diferentes setores da sociedade [...], com vistas, especialmente, à formulação de políticas públicas, de pesquisas científicas, de geração de negócios e de controle social;
- XXIV - o tratamento adequado a idosos, [...];
- XXV – a adoção preferencial, no uso da internet e de suas aplicações, de tecnologias, de padrões e de formatos abertos e livres [...]; e
- XXVI – a promoção do desenvolvimento tecnológico e da inovação no setor público (BRASIL, 2021).

De modo complementar o artigo 14 de tal lei indica a possibilidade dos serviços públicos serem prestados no ambiente virtual, desde que seja garantido o amplo acesso à população, sem qualquer limitação às comunidades rurais, de baixa renda ou isoladas, permitindo-se que o cidadão opte pela prestação do serviço de forma presencial. (BRASIL, 2021). O artigo 50 da lei, por sua vez, prevê que “O acesso e a conexão para o uso de



serviços públicos poderão ser garantidos total ou parcialmente pelo governo, com o objetivo de promover o acesso universal à prestação digital dos serviços públicos e a redução de custos aos usuários, nos termos da lei” (BRASIL, 2021).

Assim, é possível se constatar a existência de diversas tentativas legislativas de regularem a questão afeta aos serviços públicos prestados por meio digital, eis que tal prática já se encontra sendo utilizada no país, ainda que sem uma delimitação legislativa específica quanto ao assunto, tanto no que tange às políticas de governo eletrônico, atinente à informatização dos serviços internos da Administração Pública, quanto de governo digital, que visa o estabelecimento de vínculos virtuais entre o Estado e a sociedade de forma eficiente e simplificada (GOVERNO DIGITAL, 2020).

A atual crise advinda da pandemia de COVID-19 exigiu a adoção de posturas inovadoras pelos administradores, os quais encontraram no ciberespaço uma possível solução válida para a continuidade da sua atuação. Acerca do tema, Lia Mara Silva Alves, Lya Maria de Loiola Melo e Talita Cavalcante Timbó destacam que:

[...] o governo eletrônico veio para facilitar e otimizar a burocracia, os processos, além de tornar determinadas demandas mais próximas da sociedade. O governo eletrônico consiste no uso de tecnologia da informação e comunicação no governo, por exemplo, por meio de portais pode-se ofertar serviços do Estado para os cidadãos, com isso, possibilita uma maior transparência entre o governo e a sociedade. Tal aproximação supera obstáculos da comunicação entre os dois polos (ALVES *et al*, 2020, p. 124-125).

Neste ponto Breno Paulo Medeiros, Luiz Rogério Franco Goldoni, Eliezer Batista Junior e Henrique Ribeiro da Rocha esclarecem que a atuação estatal no meio virtual se



concretiza na

[...] capitalização das peculiaridades do ciberespaço pela administração pública. Isto é, a utilização da desterritorialização e interconexão do ciberespaço (Medeiros, 2019) para alcançar parcelas conectadas da sociedade, ao tempo em que a velocidade computacional e das conexões agilizam processos administrativos. Efetivamente, o *e-government* pode ser caracterizado como facilitador das relações entre Estado e sociedade (Ruediger, 2003), mediante a inovação, racionalização e adoção de modelos de gestão que priorizem a disponibilização de informações e serviços para os cidadãos. Simultaneamente, o governo eletrônico abre a administração pública para a participação e controle social e estimula o exercício da cidadania (Rampelotto *et al*, 2015), em conformidade com o princípio constitucional brasileiro da publicidade, previsto no Artigo 37, caput, da Constituição Federal (1988), e elucidado por Oliveira (1996) (MEDEIROS *et al*, 2020, p. 652).

Em complemento, Dennis Verbicaro, Ana Paula Monteiro e Raimundo Wilson Gama Raiol afirmam que

[...] a garantia de inclusão digital permite a essa pessoa o acesso a espaços deliberativos relevantes, inseridos atualmente nas plataformas digitais, podendo ocupar por meio da inclusão digital qualitativa, espaços de cidadania também reivindicatórios de direitos, em um ambiente muito utilizado na contemporaneidade, contribuindo para a inclusão plena assegurada nos documentos internacionais em prol dos direitos humanos, fortalecendo a



democracia e os novos espaços deliberativos, que possibilitam tanto a autodeterminação como a consciência do respeito igual por cada um pela convivência com as diversidades e particularidades de cada indivíduo (VERBICARO *et al*, 2021, p. 221-222).

Neste cenário, embora os serviços públicos digitais apresentem evidentes facilidades subsidiadas pelas constantes inovações tecnológicas e pelo aumento significativo de usuários nas redes virtuais no Brasil, é necessário se pontuar que esta utilização do ciberespaço também enseja a exclusão social, visualizada a partir das vulnerabilidades técnicas e socioeconômicas notadamente existentes na sociedade brasileira. O uso dos serviços em meio virtual exige dos utentes a posse de instrumentos e conhecimentos específicos, a qual enseja a impossibilidade de uso destas novas técnicas de prestação de serviços por parte da população, mormente diante das diferenças sociais, econômicas e regionais existentes no país. Neste ponto, evidencia-se que o Estado busca mitigar esta exclusão social a partir do oferecimento simultâneo de serviços públicos digitais e presenciais, ou seja, os serviços públicos poderão ser prestados no meio virtual, sem extinção destes mesmos serviços de forma presencial, cabendo aos usuários optarem pela forma de uso que melhor lhes aprouver (VERBICARO *et al*, 2021, p. 221-222).

De acordo com o relatório emitido pelo Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (Cetic.br), publicado em 23 de novembro de 2020, em 2019 um em cada quatro brasileiros, com dez anos ou mais, não fazia uso da internet, representando um total aproximado de 47 (quarenta e sete) milhões de pessoas, sendo 45 (quarenta e cinco) milhões pertencentes às classes C e DE. Ademais, tal estudo apontou que 71% dos domicílios brasileiros possuía acesso à internet, sendo que tal percentual reduz quando analisada a questão sob o ponto de vista regional, eis que no Nordeste apenas 65% dos domicílios encontram-se ligados à rede universal de



computadores, e socioeconômico, haja vista que apenas 50% dos domicílios pertencentes às classes DE possuem acesso à internet. Neste cenário, ainda, evidencia-se que a maioria das pessoas que usam a internet o fazem por meio de aparelhos celulares, uma vez que, embora 95% das residências pertencentes à classe A possuíssem computadores, apenas 44% e 14% dos domicílios pertencentes, respectivamente, às classes C e DE, o possuíam. Por fim, relevante indicar que em 2019 68% dos usuários da internet, maiores de 16 anos de idade, fizeram uso de algum serviço público digital (CETIC, 2020, p. 23-24).

Tais dados somente reforçam a visão de que os serviços públicos no âmbito digital, embora extremamente relevantes, encontram alguns óbices quando analisados à luz do princípio do serviço público adequado.

No quesito generalidade, os dados estatísticos acima apontados, combinados com as evidentes discrepâncias socioeconômicas e regionais existentes no Brasil, levam à conclusão de que os serviços públicos digitais, na prática não se encontram acessíveis a todos os indivíduos. Embora se propague a ideia de que as plataformas digitais inerentes a tais serviços públicos são abertas ao público em geral e, conseqüentemente, acessíveis a todos, ignora-se a constatação de que grande parte da população – cerca de 25% - não possui instrumentos adequados para acessar a internet e, tampouco, os conhecimentos básicos necessários para tanto. Neste ponto emerge a questão atinente ao termo “analfabeto digital” que segundo Carlos Alberto Oliveira e Suami Paula de Azevedo se apresenta como aquele indivíduo dotado de “incompetência, incapacidade, em dominar uma linguagem como a das NTIC” (novas tecnologias da informação e da comunicação) (OLIVEIRA; DE AZEVEDO, 2007, p. 106). De modo similar, Verónica Yépez-Reyes esclarece que:

El analfabetismo digital es distinto de la incapacidad de leer y escribir y comprender los mensajes, “aun cuando muchas personas pueden



leer y/o escribir sin mayores dificultades, resulta que esas habilidades son insuficientes para acceder a la red de comunicación/información que emana de las nuevas tecnologías” (Rosas, 2012). Por esta razón, los analfabetos digitales realizan todas sus actividades al margen del uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC), pero por mismo, no alcanzarían una plena inserción en la era digital del siglo XXI (YÉPEZ-REYES, 2018, p. 287).

Logo, é possível se constatar que uma grande parcela da população encontra óbices para o acesso e uso dos serviços públicos no meio digital.

Acerca do tema, vê-se que:

De fato, o governo eletrônico é de fundamental importância na otimização da burocracia, mas para que o governo eletrônico funcione de forma eficiente, deve-se existir uma comunicação mais próxima perante a sociedade que precisa saber das funções e funcionalidades que o governo eletrônico oferece. O Brasil é um país com uma extensa faixa territorial e, por isso, observa-se uma desigualdade social muito grande. Um problema para o governo eletrônico consiste na deficiência inclusão de digital, pois algumas regiões não têm acesso à internet aberta e de boa qualidade. Tais regiões, por vezes, sequer sabem da existência de alguns serviços do governo eletrônico, e isso é uma problemática que deve ser repensada através de estratégias e políticas públicas com a finalidade de proporcionar a todos o acesso à internet aberta. Com o advento da pandemia, o governo eletrônico teve uma evolução considerável, mas



por conta desse problema de inclusão digital, algumas regiões sentiram um pouco mais essa carência de orientação e entendimento acerca dos aplicativos e dos sistemas que foram criados para atender da melhor forma a sociedade durante a pandemia (ALVES *et al*, 2020, p. 134).

No que tange à questão da segurança, em que pese as diretrizes traçadas pelo Decreto nº 9.637/18, que estabelece a Política Nacional de Segurança da Informação, e pela Lei nº 13.709/18, conhecida como Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), diversos eventos ocorridos nos últimos meses no país demonstram a necessidade de adoção de melhores mecanismos de segurança, mormente diante dos serviços públicos digitais. No dia 03 de novembro de 2020 a rede de informática do Superior Tribunal de Justiça foi invadida, gerando a instabilidade do sistema e a suspensão das atividades não emergenciais de tal Corte (EM RAZÃO, 2020). No dia 15 de novembro de 2020, durante o primeiro turno das eleições municipais, o sistema do Tribunal Superior Eleitoral, igualmente, foi invadido, gerando a exposição de informações administrativas de ex-servidores e ex-ministros da Corte (PALMA, 2020). No mês de fevereiro de 2021 o sistema informatizado do Ministério da Saúde foi invadido, tendo o *hacker* encaminhado mensagens aos administradores do *site* (VARGAS, 2021). Estes são apenas exemplos recentes da fragilidade evidenciada pelos sistemas informatizados na atualidade.

Outrossim, não há como desconsiderar o aumento expressivo de golpes advindos da criação de *sites* falsos com informações similares aos governamentais que, a partir do emprego de fraude, fazem com que os usuários forneçam seus dados pessoais e acabem sofrendo prejuízos, inclusive, de ordem econômica (CASTRO, 2021). Assim, vê-se que o tráfego e o armazenamento de informações digitais põem em risco a privacidade das informações e, conseqüentemente, a segurança do usuário (MEDEIROS *et al*, 2020, 655).



Acerca do assunto, Paolo Roberto De Angelis Bianco e Victória Santos Marques complementam que:

Diante da Internet, ferramenta inseparável do cidadão contemporâneo, há que se pensar nas questões envolvendo a incidência e a eficácia dos direitos fundamentais, ao mesmo tempo em que se deve sopesar que a rede cria um espaço de riscos, de forma a comprometer as garantias mais caras ao indivíduo, a exemplo de sua vida privada. Isso porque, ao usar plataformas digitais, o usuário acaba declinando informações pessoais que dizem respeito tão somente a ele, como filiação, dados bancários, preferências políticas, dentre outras, o que não significa, absolutamente, que o internauta consinta que esses dados sejam coletados de forma a traçar um perfil virtual sobre si.

[...]

Dentre os fatores negativos trazidos à baila pelo irreparável dinamismo do mundo conectado estão a invasão da vida privada e o compartilhamento com outrem de seus dados pessoais, lançados ou vazados na rede sem o seu consentimento. A monitoração de dados, hoje, tornou-se complicada, tendo em vista a instantaneidade de sua movimentação. São novos e constantes os avanços percorridos no ciberespaço, o que propicia contornos e desafios ao problema da privacidade, especialmente quando se visualiza que tais avanços delinearam novas formas humanas de sociabilidade (BIANCO; MARQUES, 2020, p. 111-113).



Outra questão importante quanto ao tema refere-se ao auxílio emergencial instituído pela União por meio da Lei nº 13.892/2020, com alterações promovidas pela Lei nº 13.998/2020, e que tem como objetivo auxiliar economicamente e de modo temporário os trabalhadores informais, os microempreendedores individuais autônomos e os desempregados durante o período de crise advindo da pandemia do Coronavírus (COVID-19). Apesar de haver sido apresentada a possibilidade da população realizar o credenciamento, acompanhamento e recebimento dos valores exclusivamente por meio digital, ainda houve um evidente aumento das filas nos estabelecimentos bancários, com consequente aglomeração de pessoas, em claro dissenso às regras estabelecidas pelo governo neste momento de pandemia. (MEDEIROS *et al*, 2020, 654). Em complemento, Lia Mara Silva Alves, Lya Maria de Loiola Melo e Talita Cavalcante Timbó aduzem que:

Um outro meio de minimizar a burocracia foi a criação do aplicativo do “auxílio emergencial” que possibilitou uma ajuda de custo no valor de R\$600,00 para os profissionais autônomos que não trabalharam durante a pandemia. Um aplicativo foi criado com a intenção de evitar a aglomeração nos bancos, mas acredita-se que, por conta da falta de informação e da não habilidade para o uso do aplicativo e de duas funcionalidades, as filas de grande extensão nos bancos não conseguiram ser evitadas (ALVES *et al*, 2020, p. 132).

Com relação ao requisito da continuidade, os serviços públicos no meio digital ainda apresentam sérios problemas relativos à instabilidade das conexões. Com efeito as altas taxas de uso das redes de internet, combinadas com as mudanças climáticas, fazem com que muitas vezes as conexões não sejam contínuas, impossibilitando o pleno acesso do cidadão aos serviços públicos ofertados no meio virtual.



No que se refere à eficiência, igualmente, não há como se afirmar que os serviços prestados no meio digital fornecem os melhores resultados com os menores custos possíveis. Este requisito estaria integralmente cumprido caso inexistissem os problemas alhures relacionados atinentes à exclusão social, a qual se destaca no ambiente virtual. Em verdade, nem todos os indivíduos possuem os equipamentos necessários para o pleno exercício dos seus direitos no ambiente digital, cabendo ao Estado corrigir este cenário a partir da formulação de políticas públicas voltadas ao aumento da acessibilidade digital, o que acarreta a necessidade de alocação de recursos específicos, direcionada à aquisição e distribuição de equipamentos informáticos à população, fornecimento de pacotes de dados de internet e, sobretudo, a formulação de programas educacionais voltados à inserção virtual do maior número possível de pessoas. Neste cenário há que se inferir que os serviços digitais, ainda que parcialmente, descumprem os preceitos relativos aos temas eficiência, atualidade e modicidade.

Destarte, apesar de extremamente relevante, sobretudo na atualidade, a prestação de serviços públicos no ambiente virtual acaba não atingindo de modo pleno todos os objetivos a que se propõem, mormente diante das desigualdades econômicas, educacionais e sociais existentes no Brasil. Um exemplo claro de serviço público prestado no ambiente virtual que não atende de modo pleno os seus desideratos é o sistema da Delegacia Eletrônica do Estado do Paraná, consoante se passa a analisar.

3 DELEGACIA ELETRÔNICA DO PARANÁ

As mudanças operadas na sociedade nos últimos tempos ensejaram a necessidade de readaptação de todos os setores sociais, dentre os quais se incluem os órgãos responsáveis pela prestação de serviços de segurança pública.

Considerando-se o aumento dos episódios suscetíveis de registro policial,



combinado com o déficit de pessoal atualmente evidenciado no campo da segurança pública, mormente no que tange à Polícia Civil, com destaque ao Estado do Paraná (ANIBAL, 2017), houve a necessidade de formulação de alternativas aptas a permitirem a otimização do acesso aos serviços de registro de ocorrências (SOUZA JUNIOR, 2017, p. 22). Diante desta necessidade os estados passaram a implantar a ferramenta conhecida como “Delegacia Eletrônica” ou “Delegacia Digital”, a qual possibilita que a população em qualquer lugar e a qualquer tempo, desde que por meio de um aparelho informático com acesso à internet, registre algumas ocorrências policiais.

De acordo com Clemilton da Silva Melo (2007, p. 44), “as funções da Delegacia Eletrônica são: receber, formalizar, registrar, verificar, selecionar, encaminhar e prestar informações de ocorrências por intermédio da Internet e Intranet”.

A Secretaria de Segurança Pública do Estado de São Paulo foi pioneira ao instituir a supracitada ferramenta no dia 13 de janeiro de 2000, estabelecendo um rol taxativo de ocorrências que poderiam ser comunicadas à Polícia Civil por este meio (FLORENCIO, 2018, p. 29).

No Estado do Paraná esta ferramenta foi implementada no ano de 2011 (DELEGACIA, 2013), possibilitando o registro de ocorrências relativas ao extravio ou perda de documentos, furto, desaparecimento de pessoas e extravio, furto ou perda de placas de veículos, assim como para o envio de denúncias às autoridades policiais, por meio do sítio eletrônico <https://www.policiacivil.pr.gov.br/BO> (SOUZA JUNIOR, 2017, p. 23).

Na atualidade, em virtude da crise pandêmica instalada, houve a ampliação dos casos passíveis de registro por meio da Delegacia Eletrônica paranaense. A partir das alterações efetuadas no sistema no mês de junho de 2020 foi possibilitado, além do registro das situações outrora estabelecidas, a comunicação de casos relativos aos crimes de estelionato e violência doméstica contra a mulher (KANICK, 2020).

Relevante enaltecer que o sistema apresenta algumas restrições quanto aos



registros, sendo que casos de furto somente serão passíveis de registro se não tiverem como objeto subtraído veículos automotores. De igual modo, quanto ao desaparecimento de pessoas, somente é possível o uso do sistema digital caso a pessoa desaparecida seja maior de 12 (doze) anos de idade e que o comunicante anexe uma fotografia atualizada desta para inclusão nos sistemas oficiais. Outrossim, quanto aos casos envolvendo violência doméstica, tem-se como possível o registro apenas de situações em que mulheres figurem na qualidade de vítima e que estejam tuteladas pela Lei nº 11.340/06 (Lei Maria da Penha), ou seja, que haja alguma espécie de relação doméstica, afetiva ou familiar entre o agressor e a vítima e os atos tenham sido praticados com base na prevalência desta situação. Casos de feminicídio e de crimes sexuais, ainda que cometidos no âmbito doméstico contra mulher, igualmente não são passíveis de registro pela via digital, assim como não é possível o requerimento de medidas protetivas de urgência ou a comunicação acerca de eventual descumprimento atinente a medida protetiva outrora deferida em favor da vítima. Todas estas situações restritivas exigem que o noticiante compareça presencialmente em uma unidade policial para registro da ocorrência (BOLETINS, 2021).

Igualmente, o sistema exige que o noticiante informe um endereço de *e-mail* para que seja possível a confirmação do registro, além de deixar claro que o sistema somente admite o registro de situações ocorridas no espaço territorial do Estado do Paraná, bem como que em caso de dificuldades no preenchimento deverá o noticiante procurar a unidade policial mais próxima para registro presencial (BOLETINS, 2021).

Acerca dos benefícios apresentados pela Delegacia Eletrônica, Paulo Vitor Esperança Pereira e Maria Helena Barriviera (2011, p. 4-5) esclarecem que:

A informática facilita e agiliza muito o dia a dia das pessoas e das organizações como um todo. Um exemplo claro desta afirmação é a Delegacia Eletrônica, pois a facilidade e a comodidade de registrar



um BEO é imensa, uma vez que as pessoas não precisam enfrentar horas em filas nas delegacias para registrar um simples boletim de ocorrência, como por exemplo, o de furto de celular e/ou a perda de placa de veículo; basta simplesmente acessar o site da Delegacia Eletrônica e em alguns minutos o BEO estará registrado, com o mesmo valor daquele registrado na delegacia convencional. Concomitantemente, a Delegacia Eletrônica, além de facilitar para o cidadão que precisa registrar o boletim de ocorrência, também desafoga o plantão policial nas delegacias, disponibilizando mais tempo para que a polícia execute a função de investigação.

Contudo, apesar dos efetivos benefícios apresentados pelo sistema informatizado de registro de ocorrências, relativos à desnecessidade de comparecimento pessoal nas unidades policiais, em especial no atual cenário que exige o isolamento e distanciamento social, tem-se que tal ferramenta ainda necessita ser melhorada. Apesar de conferir um amplo acesso à população, este exige que o noticiante possua um equipamento informático com acesso à internet, o que conforme alhures exposto não é uma realidade de toda a sociedade. Ademais, as restrições atualmente existentes, que limitam o uso do sistema, fazem com que a maioria dos casos devam ser registrados de modo presencial. Aliada a estas situações encontra-se a ideia de que o sistema deveria ter o seu uso fomentado por meio de ações conscientizadoras que estimulem aqueles que possuem os meios necessários a primarem pelo registro eletrônico das ocorrências ao invés do presencial.

Em complemento, a Secretaria Estadual de Segurança Pública e Administração Penitenciária do Paraná informou que no ano de 2019 dos 1.472.838 boletins de ocorrências registrados no Estado, 121.060 foram gerados a partir do sistema da Delegacia Eletrônica, o que representa apenas 8,2% dos registros gerais. Em 2020 este percentual



aumentou para 13,17%, eis que dentre os 1.300.455 boletins de ocorrência gerados, 171.374 foram registrados por meio do sistema em comento. Em 2021, até o dia 13 de dezembro, o Estado contou com 1.214.214 registros de ocorrência, sendo 211.798 originários do sistema digital, o que totaliza 17,44% dos registros (MONTEIRO, 2021).

Assim, verifica-se que a informatização do serviço público relativo ao registro de ocorrências no Estado do Paraná, apesar dos seus 10 anos de uso, ainda se apresenta desconhecido da sociedade e, conseqüentemente, pouco utilizado, sendo que os problemas aduzidos com relação aos serviços públicos digitais em geral, relativos à obediência ao princípio do serviço público adequado, se repetem face ao sistema conhecido como “Delegacia Eletrônica”.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nos últimos meses o mundo viu-se diante de um problema de proporções globais, advindo da notória pandemia da doença viral conhecida como “Coronavírus” (COVID-19). Neste cenário, toda a população teve que se adaptar a esta nova realidade relativa ao isolamento e distanciamento social em prol da saúde pública, ganhando destaque a questão relativa à prestação dos serviços públicos.

Os serviços públicos, tidos como as prestações oferecidas pelo Estado, de modo direto ou indireto, à população, à luz de um regime jurídico total ou parcialmente público, com o intuito de satisfazer as necessidades coletivas, quando possível, passaram a ser prestados pela via eletrônica, com o intuito de reduzir o contato físico entre os prestadores e utentes.

Embora a ideia de que alguns serviços públicos pudessem ser prestados no meio virtual já seja uma realidade há tempos evidenciada no cenário nacional, visando a racionalização dos recursos públicos, o panorama atual advindo desta nova realidade



pandêmica exigiu a ampliação dos serviços digitais e a readequação dos moldes outrora seguidos com relação a estes. Muitos serviços públicos, por se referirem a prestações sociais relativas ao núcleo mínimo de subsistência das pessoas, podem ser vistos como enquadrados no conceito de direitos humanos, estando sujeitos ao regime jurídico a estes reservado, motivo pelo qual o Estado teve que arrumar meios para que estes pudessem continuar a serem prestados mesmo no cenário atual de pandemia, sob pena de se lesarem os direitos fundamentais inerentes aos seus destinatários.

Neste sentido o governo federal, por exemplo, instituiu por meio do Decreto nº 10.332, de 28 de abril de 2020, a Estratégia de Governo Digital para o período de 2020 a 2022, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, visando, dentre outros fins, “oferecer serviços públicos digitais simples e intuitivos, consolidados em plataforma única e com avaliação de satisfação disponível” e “conceder acesso amplo à informação e aos dados abertos governamentais, para possibilitar o exercício da cidadania e a inovação em tecnologias digitais”. (BRASIL, 2020). Outro exemplo é a Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021, a qual tem como desiderato estabelecer princípios, regras e instrumentos para a operacionalização do projeto “Governo Digital”, especialmente no que tange à prestação digital de serviços públicos.

A prestação dos serviços públicos no país, à luz dos ditames extraídos da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90), da Lei de Concessões de Serviços Públicos (Lei nº 8.987/95) e do Código de Defesa do Usuário do Serviço Público (Lei nº 13.460/17), exige a obediência a determinados princípios, dentre os quais o da continuidade da prestação, da mutabilidade do regime jurídico, da igualdade de usuários e do serviço público adequado.

Com relação ao princípio do serviço público adequado, tem-se que a verificação da sua conformidade se encontra atrelada à uma série de balizas relativas à constatação da sua



regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia e modicidade da remuneração. Logo, para que um serviço público seja considerado adequado é imprescindível que este obedeça a tais características, inexistindo diferenças legais, no que tange a esta verificação, com relação aos serviços prestados por meio físico ou digital. Dito em outras palavras, ainda que o serviço público seja prestado por meio da rede mundial de computadores, este encontrar-se-á atrelado a todos os princípios que regem o tema, mormente no que tange à sua adequação.

Assim, surge o problema relativo ao modo pelo qual será realizado o controle destes serviços públicos prestados no ambiente virtual, sobretudo no que tange à obediência ao princípio do serviço público adequado. Conforme exposto, mencionado princípio desmembra-se em diversas características que devem ser pontualmente analisadas, sendo que com relação aos serviços públicos digitais emerge a dificuldade de se avaliar, sobretudo, a sua continuidade, eficiência e generalidade.

Com relação à continuidade, entende-se que os serviços públicos tidos como essenciais, relativos às ideias de vida, saúde e segurança, devem ser prestados de modo ininterrupto, sob pena de evidente prejuízo aos seus destinatários. No que tange à eficiência, verifica-se que os serviços públicos, além de satisfazerem o binômio custo-benefício, atinente à presteza e rendimento dos serviços, devem atender ao bem-estar social dos seus usuários, possibilitando o melhor resultado possível com o menor gasto. Por fim, quanto à generalidade, tem-se que os serviços públicos devem ser acessíveis a todos, sem discriminações ou privilégios indevidos e desmotivados, cabendo ao administrador eliminar as barreiras e limitações que impeçam ou dificultem o seu pleno acesso por todos.

Numa análise perfunctória poder-se-ia concluir que a prestação de serviços públicos no meio digital atende a contento estas condições, gerando a possibilidade de um maior número de pessoas terem acesso aos serviços estatais, sem necessidade de deslocamentos e consequentes custos, com redução dos gastos públicos para tanto.



Contudo, a questão é mais complexa do que aparenta. Apesar do uso da internet nos últimos anos haver se difundido na sociedade, é possível se verificar que o seu acesso ainda não é irrestrito, existindo pessoas que não possuem nem os meios necessários para a utilização de serviços eletrônicos nem o conhecimento mínimo imprescindível para tanto, sendo estes indivíduos vistos como verdadeiros “analfabetos digitais”.

A tecnologia evolui diariamente e a passos largos, sendo que muitas pessoas não conseguem acompanhar esta evolução. Assim, tem-se como existente um grupo de pessoas que não possuem pleno acesso aos serviços públicos prestados no ambiente virtual, seja por falta de conhecimento técnico para o acesso e uso dos sistemas, seja pela ausência de equipamentos propícios para esta finalidade. É ilógico se imaginar que todas as pessoas possuem equipamentos informáticos compatíveis com os sistemas utilizados pelo poder público, bem como que estes possuem acesso à internet, com qualidade, para a fruição desta novel espécie de serviços públicos. Neste ponto não há como se presumir que os serviços públicos prestados de forma virtual atendem ao requisito da generalidade, especialmente diante dos alarmantes índices de pobreza que assolam o estado brasileiro. Ademais, não é crível que se limite o acesso a determinados serviços públicos à propriedade de equipamentos informáticos e acesso à internet nos padrões mínimos exigidos pelos sistemas governamentais.

Com relação à continuidade, igualmente, as instabilidades nas redes mundiais de computadores, atualmente ensejadas pela sobrecarga de atividades sendo realizadas pelo meio digital, a exemplo de videoconferências e aulas remotas, e até mesmo por intempéries, fazem com que não haja certeza de que os serviços públicos serão prestados num padrão ininterrupto.

No que se refere à eficiência, tem-se que embora num momento inicial os serviços públicos digitais passem uma ideia de redução de gastos públicos emerge a necessidade de fornecimento de meios adequados para o amplo acesso de todos os utentes, ensejando



gastos complementares relativos ao eventual fornecimento de equipamentos e até mesmo de planos de internet, sob pena de violação à ideia de generalidade dos serviços públicos, já mencionada.

Neste panorama destaca-se a existência de estudos no sentido de que o acesso à internet, por si só, já configura um direito fundamental dos indivíduos, devendo ser incluído no rol dos direitos sociais previstos na Constituição de 1988, incumbindo ao Estado a busca de meios para possibilitar o mais amplo, irrestrito e efetivo acesso aos serviços digitais pela população.

À título de exemplo, tem-se os serviços públicos relativos ao registro de ocorrências policiais, por meio do sistema denominado “Delegacia Eletrônica”, já implantado em diversos Estados da federação, tal como no Paraná, o qual visa possibilitar que a população notifique a prática de crimes de modo mais célere, sem a necessidade de deslocamentos físicos. Apesar das praticidades advindas deste sistema e dos seus quase 10 (dez) anos de existência, vê-se que a população ainda o utiliza de modo acanhado, bem como que este apresenta limitações que ferem a ideia de serviço público adequado, em especial no que tange aos quesitos generalidade, eficiência e segurança.

Assim, a partir do presente estudo foi possível se verificar que a prestação de serviços públicos no plano virtual é uma realidade já implementada na prática, mas carente de regulamentação em prol da obediência ao princípio do serviço público adequado, bem como órfã de políticas públicas que realmente possibilitem o amplo e irrestrito acesso a tais serviços pela população, inclusive pelo grupo de pessoas vistas como “analfabetas digitais”, a exemplo do que ocorre com o serviço conhecido como “Delegacia Eletrônica” no Estado do Paraná.

REFERÊNCIAS



ALVES, Lia Mara Silva; MELO, Lya Maria de Loiola; TIMBÓ, Talita Cavalcante. O governo eletrônico em tempos de pandemia. In: Encontro Virtual Do CONPEDI: **Direito, Governança e Novas Tecnologias I**, 2020, Florianópolis. Anais de evento. Florianópolis: CONPEDI, 2020. p. 118-135. Disponível em: <http://conpedi.danilolr.info/publicacoes/nl6180k3/m4tcws6j/k02N425OX2ZxC61L.pdf>. Acesso em: 03 abr. 2021.

ANÍBAL, Felipe. **Investigações prejudicadas Polícia Civil está com o efetivo de escritórios reduzido à metade no Paraná**. 2017. Disponível em: <https://www.gazetadopovo.com.br/politica/parana/policia-civil-esta-com-o-efetivo-de-escritorios-reduzido-a-metade-noparana-ahhyzu41xeesrnezcheo0ef1p/>. Acesso em: 02 abr. 2021.

BALTAZAR NETO, Fernando Ferreira; TORRES, Ronny Charles Lopes de. **Direito Administrativo**. 10 ed. Salvador: Editora JusPodivm, 2020.

BIANCO, Paolo Roberto de Angelis; MARQUES, Victoria Santos. A salvaguarda do direito fundamental à privacidade na dimensão cibernética sob as perspectivas da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais. In: Encontro Virtual Do CONPEDI: **Direito, Governança e Novas Tecnologias III**, 2020, Florianópolis. Anais de evento. Florianópolis: CONPEDI, 2020. p. 110-130. Disponível em: <http://conpedi.danilolr.info/publicacoes/nl6180k3/9ncrfuu0/5K9077EmXV3Mc4K1.pdf>. Acesso em: 03 abr. 2021.

BOBBIO, Norberto. **A era dos direitos**. Trad. de Carlos Nelson Coutinho. Rio de Janeiro: Ed. Campus, 1992.



BOLETINS de Ocorrência. 2021. Disponível em: <https://www.policiacivil.pr.gov.br/BO>. Acesso em: 02 abr. 2021.

BRASIL. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Brasília, DF, 1990. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm. Acesso em: 18 mar. 2021.

BRASIL. **Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995**. Dispõe sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos previsto no art. 175 da Constituição Federal, e dá outras providências. Brasília, DF, 1995. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8987cons.htm. Acesso em: 18 mar. 2021.

BRASIL. **Decreto nº 10.332, de 28 abr. 2020**. Institui a Estratégia de Governo Digital para o período de 2020 a 2022, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2020/Decreto/D10332.htm. Acesso em: 19 mar. 2021.

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; e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm. Acesso em: 18 mar. 2021.

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: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/l12965.htm. Acesso em: 19 mar. 2021.

BRASIL. **Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017**. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Brasília, DF, 2017. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460 .htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm). Acesso em: 18 mar. 2021.

BRASIL. **Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021**. Dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital. Disponível: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2021/Lei/L14129.htm. Acesso em: 02 abr. 2021.

BREGA FILHO, Vladimir. Proibição do retrocesso social: o estado da arte em Portugal e no Brasil. **Argumenta Journal Law**. Jacarezinho - PR, n. 19, p. 103-124, mar. 2014. ISSN 2317-3882. Disponível em: <http://seer.uenp.edu.br/index.php/argumenta/article/view/409>. Acesso em: 08 abr. 2021.

CASTRO, Nathalia. **Número de golpes pela internet quase triplicou em 2020, aponta ISP**. 2021. Disponível em: <https://g1.globo.com/rj/rio-de-janeiro/noticia/2021/01/28/numero-de-golpes-pela-internet-quase-triplicou-em-2020-aponta-isp.ghtml>. Acesso em: 01 abr. 2021.

CETIC.BR. **TIC Domicílios 2019**. Disponível em: https://cetic.br/media/docs/publicacoes/2/20201123121817/tic_dom_2019_livro_eletronico.pdf. Acesso em: 26 mar. 2021.



DELEGACIA Eletrônica realizou mais de 130 mil atendimentos em 2013. 2014. Disponível em: <http://www.aen.pr.gov.br/modules/noticias/article.php?storyid=78805>. Acesso em: 02 abr. 2021.

EM RAZÃO de ataque cibernético, STJ funcionará em regime de plantão até o dia 9. 2020. Disponível em: <https://www.stj.jus.br/sites/portalp/Paginas/Comunicacao/Noticias/04112020-Em-razao-de-ataque-cibernetico--STJ-funcionara-em-regime-de-plantao-ate-o-dia-9.aspx>. Acesso em: 26 mar. 2021.

FLORENCIO, Patrícia Fernandes de Souza. **Delegacia Eletrônica**: Uma inovação da polícia civil do estado de São Paulo. Dissertação. Programa de Pós-Graduação em Gestão de Organizações e Sistemas Públicos. Universidade Federal de São Carlos, 2018. Disponível em: <https://repositorio.ufscar.br/handle/ufscar/10657>. Acesso em: 05 abr. 2021.

GOVERNO DIGITAL. (2020). **Estratégia de Governo Digital 2020-2022**. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/EGD2020/>. Acesso em: 26 mar. 2021.

JOZALA, Alexandre Faustino. A disseminação da informação – Eficácia e confiabilidade na sociedade moderna. In: Encontro Virtual Do CONPEDI: **Direito, Governança e Novas Tecnologias I**, 2020, Florianópolis. Anais de evento. Florianópolis: CONPEDI, 2020. p. 25-44. Disponível em: <http://conpedi.danilolr.info/publicacoes/nl6180k3/m4tcws6j/CF3tKRZW4XGwx3Dj.pdf>. Acesso em: 04 abr. 2021.

KANIAK, Thais. **Vítimas de violência doméstica e contra a mulher no Paraná podem**



fazer o B.O. pela internet. 2020. Disponível em: <https://g1.globo.com/pr/parana/noticia/2020/06/03/vitimas-de-violencia-domestica-e-contra-a-mulher-no-parana-podem-fazer-o-bo-pela-internet.ghml>. Acesso em: 02 abr. 2021.

LIMA, José Benjamim de. Concessão de serviços públicos e a reforma do Estado. **Argumenta Journal Law**. Jacarezinho - PR, n. 3, p. 125-154, jan. 2013. ISSN 2317-3882. Disponível em: <http://seer.uenp.edu.br/index.php/argumenta/article/view/20>. Acesso em: 08 abr. 2021.

MAZZA, Alexandre. **Manual de direito administrativo**. 9 ed. São Paulo: Saraiva, 2019.

MEDEIROS, Breno Pauli; GOLDONI, Luiz Rogério Franco; BATISTA JUNIOR, Eliezer; ROCHA, Henrique Ribeiro da. O uso do ciberespaço pela administração pública na pandemia da COVID-19: diagnósticos e vulnerabilidades. **Rev. Adm. Pública**. Rio de Janeiro, v. 54, n. 4, p. 650-662, Aug. 2020. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-76122020000400650&lng=en&nrm=iso. Acesso em: 23 mar. 2021.

MELO, Clemilton da Silva. **Resumo Histórico da Polícia Civil**. Fortaleza: ABC Editora, 2007.

MONTEIRO, Marcelo. **Relatório de Análise Criminal**. CAPE – Centro de Análise, Planejamento e Estatística da Secretaria Estadual de Segurança Pública e Administração Penitenciária do Paraná (cape@sesp.pr.gov.br). Curitiba. Mensagem recebida em 14 dez. 2021.

OLIVEIRA, Carlos Alberto; AZEVEDO, Suami Paula de. Analfabetismo Digital Funcional: perpetuação de relações de dominação? (Analphabétisme digital fonctionnel: perpétuation



de relations de dominations?). **Revista Brasileira de Lingüística**. v. 15, n. 2, p. 101-112, 2007. Disponível em: <http://professorcarlosoliveira.com/MDV/Carlos/RBL2007.pdf>. Acesso em: 22 mar. 2021.

PALMA, Gabriel. **PF e polícia portuguesa prendem hacker suspeito de invadir sistemas do TSE**. 2020. Disponível em: <https://g1.globo.com/politica/eleicoes/2020/noticia/2020/11/28/policia-federal-e-policia-portuguesa-prendem-hacker-suspeito-de-invadir-sistemas-do-tse.ghtml>. Acesso em: 24 mar. 2021.

PEREIRA, Paulo Vitor Esperança; BARRIVIERA, Maria Helena. A Delegacia Eletrônica e o Boletim Eletrônico de Ocorrência como Facilitadores para Cidadãos e para a Polícia Civil do Estado de São Paulo. **Revista Eletrônica eF@tec**. v. 1, n. 1, p. 5-5, 2011. Disponível em: <https://fatecgarca.edu.br/ojs/index.php/efatec/article/view/13/11>. Acesso em: 03 abr. 2021

PIETRO, Maria Sylvia Zanella Di. **Direito Administrativo**. 26^a ed., São Paulo: Atlas, 2013.

SANTIN, Valter Foletto. **Controle judicial da segurança pública: eficiência na prevenção e repressão ao crime**. 2^a ed., São Paulo: Verbatim, 2013.

SCHIER, Adriana da Costa Ricardo; SCHIER, Paulo Ricardo. Serviço público: condição da dignidade humana no estado social e democrático de direito. **Espaço Jurídico Journal of Law [EJLL]**. v. 17, n. 3, p. 975-992, 20 dez. 2016. Disponível em: <https://portalperiodicos.unoesc.edu.br/espacojuridico/article/view/10597/pdf>. Acesso em: 05 abr. 2021.



SOUSA JUNIOR, Benoni Manoel de. **O impacto da delegacia eletrônica no Estado de Santa Catarina**. Monografia (especialização) - Universidade Federal de Santa Catarina, Campus Araranguá. Curso de Tecnologias de Informação e Comunicação aplicadas à Segurança Pública e Direitos Humanos. 2017. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/179824>. Acesso em: 03 abr. 2021.

VARGAS, Mateus. **Ministério da Saúde sofre invasão e hacker debocha: 'Este site está um lixo'**. 2021. Disponível em: <https://brasil.estadao.com.br/noticias/geral,ministerio-da-saude-sofre-invasao-e-hacker-debocha-este-site-esta-um-lixo,70003603976>. Acesso em: 23 mar. 2021.

VERBICARO, Denis; MONTEIRO, Ana Paula; RAIOL, Raimundo Wilson Gama. O direito à inclusão social qualitativa da pessoa com deficiência. **Revista Direitos Sociais e Políticas Públicas (Unifafibe)**. [S.L.], v. 9, n. 1, p. 196, 2 abr. 2021. Revista Direitos Sociais e Politicas Publicas UNIFAFIBE. <http://dx.doi.org/10.25245/rdspp.v9i1.840>. Disponível em: <https://www.unifafibe.com.br/revista/index.php/direitos-sociais-politicas-pub/article/view/840/pdf>. Acesso em 19 abr. 2021.

YÉPEZ-REYES, Verónica. Analfabetismo digital: una barrera para las narrativas transmedia y el diálogo social al margen de la industria cultural. **Razón y Palabra**. v. 22, n. 2_101, p. 285-301, 17 jun. 2018. Disponível em <https://archivos.revistarazonypalabra.org/index.php/ryp/article/view/1203/1212>. Acesso em: 25 mar. 2021.