

# INOVAÇÃO DIGITAL E GOVERNANÇA: A CONTRIBUIÇÃO DO OPEN DATA E ATENDIMENTO OMNICHANNEL PARA A EFICIÊNCIA E TRANSPARÊNCIA NA GESTÃO PÚBLICA

## DIGITAL INNOVATION AND GOVERNANCE: THE CONTRIBUTION OF OPEN DATA AND OMNICHANNEL SERVICE TO EFFICIENCY AND TRANSPARENCY IN PUBLIC MANAGEMENT

Larissa Araújo Silva<sup>1</sup>  
Simone Oliveira da Silva<sup>2</sup>  
Vilmar Costa Silva<sup>3</sup>

### RESUMO:

Os investimentos em recursos tecnológicos na gestão pública são essenciais para modernizar o Estado e contribuir diretamente para a melhoria do atendimento à população, oferecendo maior agilidade e facilitando o acesso às informações. A tecnologia da informação é hoje a base indispensável para toda forma de organização e inovação (Castells, 1999). Este estudo tem como objetivo principal analisar a relevância e os impactos do uso de ferramentas tecnológicas na gestão pública, buscando responder à problemática: Como os recursos tecnológicos impactam a eficiência e a transparência na gestão pública?. A metodologia adotada é a revisão bibliográfica teórico-analítica, explorando o uso de TICs e, especificamente, as contribuições do Open Data (Dados Abertos), que potencializa a colaboração popular e a transparência, e o atendimento Omnichannel, que unifica os canais de comunicação para garantir acessibilidade e qualidade na prestação de serviços. Os resultados demonstram que a tecnologia, quando bem aplicada, promove maior rendimento nos atendimentos, otimização dos processos e redução da burocracia, fortalecendo a eficiência, a transparência e a confiança para o cidadão. Contudo, a implementação dessas soluções enfrenta desafios significativos, como a carência de infraestrutura, a necessidade de capacitação dos servidores e a garantia da segurança da informação. Conclui-se que os recursos tecnológicos são instrumentos estratégicos de transformação, indispensáveis para consolidar uma administração pública mais moderna, eficiente e alinhada às demandas da sociedade contemporânea.

**PALAVRAS-CHAVE:** Transparência. Eficiência. Inovação.

### ABSTRACT:

*Investments in technological resources in public administration are essential to modernize the State and directly contribute to improving service to the population, offering greater agility and facilitating access to information. Information technology is today the indispensable basis for all forms of organization and innovation (Castells, 1999). This study aims to analyze the relevance and impacts of the use of technological tools in public administration, seeking to answer the question: How do technological resources impact efficiency and transparency in public administration? The methodology adopted is a theoretical-analytical literature review, exploring the use of ICTs and, specifically, the contributions of Open Data, which enhances popular collaboration and transparency, and Omnichannel service, which unifies communication channels to ensure accessibility and quality in service delivery. The results demonstrate that technology, when well applied, promotes greater efficiency*

<sup>1</sup> Estudante do Curso de Tecnologia em Gestão Pública, Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Roraima/Campus Boa Vista Zona Oeste (IFRR/CBVZO), e-mail: larissa.a@academico.ifrr.edu.br

<sup>2</sup> Estudante do Curso de Tecnologia em Gestão Pública, Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Roraima/Campus Boa Vista Zona Oeste (IFRR/CBVZO), e-mail: monyuerr@gmail.com

<sup>3</sup> Professor Mestre Vilmar Costa Silva do Campus Novo Paraíso, do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Roraima. Mestre em ensino de Matemática, Licenciado em Matemática. E-mail: vilmar.silva@ifrr.edu.br

*in service delivery, process optimization, and reduction of bureaucracy, strengthening efficiency, transparency, and citizen trust. However, the implementation of these solutions faces significant challenges, such as a lack of infrastructure, the need for training for public servants, and ensuring information security. It is concluded that technological resources are strategic instruments of transformation, indispensable for consolidating a more modern, efficient public administration aligned with the demands of contemporary society.*

**KEYWORDS:** *Transparency; Efficiency; Innovation.*

## 1. INTRODUÇÃO

Os investimentos em recursos tecnológicos na gestão pública se tornaram um pilar central para a modernização do Estado, contribuindo diretamente para a melhoria do atendimento à população, ao oferecer maior agilidade na prestação de serviços e facilitar o acesso às informações por meio de plataformas digitais. Historicamente, o uso de tecnologia evoluiu de tarefas simples, como o armazenamento de dados em planilhas, para a implementação de softwares robustos voltados para protocolos e, posteriormente, para sistemas integrados de gestão (finanças, compras, recursos humanos). Atualmente, a tecnologia da informação é considerada a “base indispensável para toda forma de organização e inovação,” tal como a eletricidade foi na era industrial, conforme argumenta Castells (1999).

A justificativa deste estudo reside na necessidade de compreender, de forma mais ampla, a importância da inovação digital na gestão pública. Quando bem aplicadas, as Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) transformam a maneira como o Estado planeja e executa suas políticas, promovendo uma administração mais moderna, ágil e próxima da população. O uso desses recursos tecnológicos permite maior rendimento nos atendimentos, otimização dos processos e redução dos gastos públicos, assim fortalece a administração e promove um serviço público mais moderno e acessível. Compreender o papel estratégico da tecnologia na construção de uma administração pública mais eficaz e participativa torna-se essencial.

Neste cenário de transformação acelerada, a pesquisa se orienta pela seguinte questão: Como os recursos tecnológicos impactam a eficiência e a transparência na gestão pública?

Diante da problemática exposta, este estudo tem como objetivo principal analisar a relevância e os impactos do uso de ferramentas tecnológicas na gestão pública, destacando suas vantagens, limitações e perspectivas futuras. Para tal, busca-se explorar como a evolução dos recursos tecnológicos tem contribuído para uma gestão pública mais eficiente, transparente e conectada com as demandas da sociedade contemporânea.

Para construir este estudo, realizou-se uma pesquisa do tipo revisão bibliográfica, que segundo Oliveira (2002) é de natureza teórico-analítica, assim envolve a exploração de uma variedade de fontes, como livros, artigos científicos, publicações institucionais e documentos técnicos.

Essa abordagem permitiu entender as contribuições teóricas e práticas sobre recursos tecnológicos, Open Data e atendimento omnichannel. Com essa metodologia, buscou-se captar como essas ferramentas estão sendo usadas para aumentar a eficiência e promover mais transparência nos serviços públicos.

O referencial teórico abrange a evolução das TICs na administração pública, enfatizando que seu uso deve ser estratégico, voltado à melhoria dos serviços e da relação entre Estado e

sociedade (Rezende, 2012). Em específico, o trabalho explora dois recursos cruciais para a modernização: o Open Data (Dados Abertos), que tem potencial para revolucionar a forma como a sociedade contribui, permitindo que informações ligadas ao governo sejam disponibilizadas à população; e o atendimento Omnichannel, que adapta o conceito do varejo para a unificação dos canais de comunicação do governo, visando garantir uma boa experiência e acessibilidade ao cidadão.

Este trabalho busca explorar como a evolução dos recursos tecnológicos tem contribuído para uma gestão pública mais eficiente, transparente e conectada com as demandas da sociedade contemporânea. Os resultados esperados, e que são detalhados nas conclusões, apontam que os recursos tecnológicos promovem eficiência, transparência e acessibilidade, contribuindo significativamente para a redução da burocracia, a otimização dos atendimentos e o fortalecimento da relação entre governo e cidadãos.

O trabalho está estruturado da seguinte forma: o Capítulo 2, Desenvolvimento, apresenta a evolução dos recursos tecnológicos na gestão pública, detalhando a relevância e as aplicações do Open Data e do Atendimento Omnichannel. Por fim, as Considerações Finais sumarizam as principais descobertas do estudo e reiteram a importância de se investir em inovação tecnológica, qualificação profissional e compromisso com a ética e a transparência.

## **2. DESENVOLVIMENTO: INOVAÇÃO, TICs E GOVERNANÇA DIGITAL**

### **2.1 O Contexto da Transformação Digital na Administração Pública**

A evolução da tecnologia transformou radicalmente a vida humana, desde a pré-história até os dias atuais, impulsionando avanços em todas as áreas, como comunicação, saúde, indústria e transporte. O desenvolvimento de computadores a partir do século XX e a popularização da *internet* na década de 1990 marcaram o início da era da informação, gerando transformações profundas na comunicação, no acesso ao conhecimento e no trabalho.

A Tecnologia da Informação (TI) é hoje considerada a "base indispensável para toda forma de organização e inovação", tal como a eletricidade foi na era industrial, conforme argumenta Castells (1999). Castells (1999) denomina essa "quebra de paradigma" de "revolução da informação", em que as tecnologias de informação, processamento e comunicação são a parte central das transformações.

No âmbito da Administração Pública, a inovação digital e a adoção de recursos tecnológicos se tornaram um pilar central para a modernização do Estado. Quando bem aplicadas, as Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) transformam a maneira como o Estado planeja e executa suas políticas, promovendo uma administração mais moderna, ágil e próxima da população. A adoção estratégica das TICs impacta na melhoria dos processos internos e no aperfeiçoamento da prestação dos serviços públicos à sociedade, permitindo maior rendimento nos atendimentos, otimização dos processos e redução dos gastos públicos.

O uso de TICs tem o potencial de ser um meio de transformação e melhoria da qualidade dos serviços públicos, dada a possibilidade de propiciar maior eficiência operacional, reduzir custos e aumentar a produtividade. Nesse contexto, Vaz (2002, p. 14)

declara que três fatores principais relacionados à tecnologia da informação são capazes de afetar a Administração Pública e a governança eletrônica: a disseminação da tecnologia da informação, o aumento da conectividade e a convergência dos diversos tipos de tecnologia.

## **2.2 Governança Digital, Transparência e Eficiência: Pilares da Gestão Pública Moderna**

A transformação digital na Administração Pública é impulsionada pela necessidade de alinhar a gestão aos princípios democráticos e de boa governança, especialmente em um contexto global marcado pela luta contra déficits democráticos, crises econômicas e sucessivos escândalos de corrupção.

### **2.2.1 Conceito e Escopo da Governança Digital**

A Governança Digital surge como um modelo inovador de gestão pública, que busca o uso efetivo das tecnologias digitais para o alcance dos objetivos de negócio de uma organização. Ela é um esforço contínuo em prol da efetividade e sucesso das políticas públicas digitais.

A governança digital é conduzida por um Comitê no Brasil, seguindo a Estratégia Brasileira para a Transformação Digital - E-Digital. A implementação de uma governança digital, informacional e participativa no Brasil é um desafio, mas é capaz de gerar ganhos na qualidade da gestão pública.

A Governança Digital está organizada em três eixos, tendo como objetivo:

1. Acesso à Informação: Impulsionar o uso e a disponibilização de dados abertos.
2. Prestação de Serviços: Ampliar e inovar a prestação de serviços digitais.
3. Participação Social: Estimular a colaboração no ciclo de políticas públicas e otimizar a interação direta entre sociedade e governos.

Tanto o Open Data quanto o Atendimento *Omnichannel* têm como princípio a efetiva participação do cliente, no caso, o cidadão.

### **2.2.2 A Centralidade da Transparência e Eficiência**

**Transparência:** A transparência é fundamental para a consolidação da democracia e para o exercício da participação e do controle social. A transparência, apoiada nas novas tecnologias, deve se colocar a serviço da população para caracterizar as ações dos gestores públicos, permitindo que a sociedade possa compreender e avaliar suas atividades. Essa ação ajuda a reduzir a assimetria informacional entre gestores e cidadãos, potencializa o controle da corrupção e estimula o controle social na prestação de contas.

Conforme Giménez-Hornet (2012, p. 505), a transparência na gestão pública pode ser compreendida como a possibilidade de o cidadão ter acesso a qualquer tipo de informação, que deve ser devidamente gerenciada para se tornar realmente acessível.

Já Bueno [s. d.] destaca que eficiência na Administração Pública abrange todas as atividades desempenhadas pelo Estado, devendo estar alinhada ao interesse público. A incorporação de inovações tecnológicas é fundamental para consolidar o princípio da

eficiência, garantindo que os serviços sejam oferecidos com mais agilidade, exatidão e economia de recursos. A eficiência é definida como a relação entre os resultados obtidos e os recursos utilizados para alcançá-los. O uso estratégico da tecnologia permite mitigar desafios, acelerar processos, aprimorar a gestão de recursos financeiros e proporcionar maior eficiência para gestores e servidores públicos. Além disso, a adoção de recursos tecnológicos deve estar alinhada aos princípios da eficiência e da publicidade (Meirelles, 2016), assim fortalece o controle, a agilidade e a transparência (Silva, 2010).

### **2.3 Recursos Tecnológicos Cruciais para a Inovação Pública**

O avanço das redes digitais levou à criação de plataformas como o Portal do Cidadão e o GOV.BR, criadas para aproximar o governo da população, tornando os serviços públicos mais acessíveis e práticos. Manter as informações públicas atualizadas e acessíveis é, assim, um dos pilares da boa governança. Entre os recursos mais promissores que suportam essa governança digital, destacam-se o *Open Data* e o Atendimento *Omnichannel*.

#### **2.3.1 Open Data (Dados Abertos)**

O Open Data (Dados Abertos) é um recurso crucial para a modernização e tem o potencial de revolucionar a forma como contribuimos com a sociedade na qual vivemos. Grosso modo, são dados disponibilizados para as pessoas interessadas, podendo ser usados, avaliados, compartilhados com a exigência mínima de citar fontes.

No serviço público, o *Open Data* é extremamente importante, pois tem potencial para revolucionar a forma como a sociedade contribui, permitindo que informações ligadas ao governo sejam disponibilizadas à população. A melhoria na eficiência dos serviços é um bom exemplo de como a população pode se beneficiar. (BRASIL, [s. d.]

A disponibilização desses dados fortalece o controle social, e com o surgimento do *Big Data*, os impactos de políticas implementadas podem ser medidos e acompanhados por todos os interessados. Isso representa um nível de colaboração popular bem mais alto do que em qualquer outro momento da história.

#### **2.3.2 Atendimento Omnichannel ao Cidadão**

O conceito de *Omnichannel*, originalmente do ambiente de varejo, diz respeito à unificação de todos os canais de comunicação de uma empresa, visando garantir uma boa experiência para o consumidor em qualquer plataforma.

Esse conceito está sendo implementado nos canais de atendimento ao cidadão em diversos países. O *Omnichannel* adapta o conceito do varejo para a unificação dos canais de comunicação do governo, visando garantir uma boa experiência e acessibilidade ao cidadão. (SEBRAE, [s. d.]

O termo *eGovernment* foi cunhado visando essa integração tecnológica que busca posicionar o governo no ambiente digital, tornando-o acessível para a população. Por meio dessa integração, os cidadãos podem tirar dúvidas, dar sugestões ou participar dos processos de planejamento. Trata-se de um grande desafio que já vem dando resultados, como a implementação de canais do serviço público nas redes sociais e em páginas próprias na *internet*.

## 2.4 Desafios e Limitações da Governança Digital

Embora a implementação de soluções digitais seja essencial para modernizar e otimizar os serviços públicos, seu sucesso não depende apenas da tecnologia, mas também de mudanças culturais e organizacionais. O estudo de Andrade e Souza (2020) constatou que a Governança Digital busca o uso efetivo das tecnologias digitais para o alcance dos objetivos de negócio de uma organização.

Contudo, a implementação dessas soluções enfrenta desafios significativos, que podem ser classificados em barreiras culturais e estruturais:

1. **Carência de Infraestrutura e Investimento:** É necessário investimento em infraestrutura digital e a modernização da infraestrutura tecnológica. A adoção de ferramentas digitais deve ser vista como um investimento estratégico que pode resultar em redução de gastos operacionais e na melhoria da qualidade dos serviços. No entanto, a implementação enfrenta altos custos iniciais.
2. **Capacitação e Cultura:** A capacitação dos servidores públicos é indispensável para o êxito desse processo. Sem treinamento adequado, as ferramentas mais avançadas podem perder eficácia. Há a resistência dos gestores e agentes públicos a se adaptarem às mudanças, o que está ligado à persistência da burocracia como fator de racionalidade ainda predominante.
3. **Segurança da Informação:** A segurança da informação é um pilar essencial. A proteção contra ataques cibernéticos garante a integridade dos dados nos serviços públicos, sendo um ponto crítico que exige investimentos contínuos em proteção cibernética.
4. **Exclusão Digital:** A nova realidade, embora permita maior transparência, coexiste com a exclusão digital. É imperativa a intensificação das discussões sobre medidas governamentais que possibilitem a erradicação do chamado “analfabetismo digital” (Zelinski, 2021). Deve-se garantir que os direitos sociais daqueles que não dispõem de tecnologias para acessar os serviços digitalmente sejam garantidos.

Em suma, a implementação de soluções digitais com foco em segurança, eficiência e transparência é indispensável para consolidar uma administração pública moderna, confiável e orientada às demandas da sociedade. A tecnologia é um instrumento estratégico de transformação, indispensável para consolidar uma administração pública mais moderna, eficiente e alinhada às demandas da sociedade contemporânea.

## 3. RESULTADOS E DISCUSSÕES

O presente capítulo visa apresentar os principais resultados da revisão bibliográfica teórico-analítica realizada, buscando correlacioná-los com o referencial teórico estabelecido no Capítulo 2. O objetivo fundamental desta seção é resolver a pergunta norteadora e analisar os impactos do uso de ferramentas tecnológicas na gestão pública, destacando suas vantagens, limitações e perspectivas futuras.

A pergunta norteadora deste estudo questiona: Como os recursos tecnológicos impactam a eficiência e a transparência na gestão pública?.

Os resultados da pesquisa demonstram que a tecnologia é um instrumento estratégico de transformação, e quando bem aplicada, ela impacta diretamente a gestão pública ao fortalecer a eficiência e a transparência para o cidadão.

1. **Impacto na Eficiência:** Os recursos tecnológicos promovem maior rendimento nos atendimentos, otimização dos processos e redução da burocracia. O uso estratégico da tecnologia permite mitigar desafios, acelerar processos, aprimorar a gestão de recursos financeiros e proporcionar maior eficiência para gestores e servidores públicos. Essa aplicação é fundamental para consolidar o princípio da eficiência (Meirelles, 2016), garantindo que os serviços sejam oferecidos com mais agilidade, exatidão e economia de recursos. A tecnologia cumpre, assim, o papel de fortalecer a administração e promover um serviço público mais moderno e acessível.
2. **Impacto na Transparência:** A digitalização e a integração de sistemas reforçam o direito à transparência. A transparência, apoiada nas novas tecnologias, deve se colocar a serviço da população para caracterizar as ações dos gestores públicos, permitindo que a sociedade possa compreender e avaliar suas atividades. Os portais institucionais e plataformas digitais ampliam o acesso à informação e aproximam o poder público da sociedade, o que ajuda a reduzir a assimetria informacional e potencializa o controle da corrupção e o controle social na prestação de contas. A transparência, no contexto digital, é compreendida como a possibilidade de o cidadão ter acesso a qualquer tipo de informação que seja devidamente gerenciada para se tornar realmente acessível (Giménez-Hornet, 2012).

O estudo focou, especificamente, nas vantagens proporcionadas por dois recursos cruciais para a modernização da administração pública: o *Open Data* e o Atendimento *Omnichannel*.

O *Open Data* (Dados Abertos) é um recurso crucial com potencial para revolucionar a forma como a sociedade contribui. A disponibilização desses dados abertos (que podem ser usados, avaliados e compartilhados) fortalece o controle social.

O *Open Data* potencializa a colaboração popular, permitindo que informações ligadas ao governo sejam disponibilizadas à população. Essa disponibilização de informações, especialmente com o surgimento do *Big Data*, permite que os impactos de políticas implementadas sejam medidos e acompanhados por todos os interessados, representando um nível de colaboração popular bem mais alto do que em qualquer outro momento da história. A melhoria na eficiência dos serviços é um exemplo de como a população se beneficia da política de dados abertos.

O Atendimento *Omnichannel* adapta o conceito de unificação de canais de comunicação, originalmente do varejo, para a gestão pública. O principal resultado da implementação do *Omnichannel* é a garantia de uma boa experiência e acessibilidade ao cidadão.

O conceito, que busca posicionar o governo no ambiente digital (*eGovernment*), promove a unificação dos canais de comunicação do governo, assegurando qualidade na prestação de serviços. Por meio dessa integração, os cidadãos podem tirar dúvidas, dar sugestões ou participar dos processos de planejamento, o que contribui para o fortalecimento da relação entre governo e cidadãos.

Embora os recursos tecnológicos promovam ganhos inegáveis, o estudo identificou que a implementação dessas soluções enfrenta desafios significativos, cumprindo o objetivo de destacar as limitações do processo. O sucesso dessas iniciativas não depende apenas da tecnologia, mas de mudanças culturais e organizacionais. Como já detectamos os desafios são classificados em barreiras culturais e estruturais.

Os resultados do estudo confirmam a relevância da inovação digital na gestão pública. As TICs são vitais para a modernização do Estado, pois promovem uma administração mais moderna, ágil e próxima da população. O uso estratégico da tecnologia para aprimorar os serviços e a relação entre Estado e sociedade é o ponto central.

Portanto, o estudo alcança seu objetivo principal ao demonstrar que os recursos tecnológicos são instrumentos estratégicos de transformação, que promovem eficiência, transparência e acessibilidade. A superação dos desafios estruturais e culturais é essencial para que o Estado consolide uma gestão mais eficiente, moderna e alinhada às necessidades da sociedade contemporânea.

#### **4. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O presente estudo teve como objetivo principal analisar a relevância e os impactos do uso de ferramentas tecnológicas na gestão pública, destacando suas vantagens, limitações e perspectivas futuras.

Os portais institucionais e plataformas digitais reforçam o direito à transparência, ampliam o acesso à informação e aproximam o poder público da sociedade. Essas ferramentas não apenas facilitam o cotidiano do cidadão, mas também fortalecem os princípios democráticos e o controle social sobre as ações governamentais.

A exploração de recursos específicos como o Open Data e o Atendimento *Omnichannel* demonstrou que eles são cruciais para a inovação pública. O *Open Data* potencializa a colaboração popular e permite que os impactos de políticas sejam medidos e acompanhados por todos os interessados. Já o *Omnichannel* adapta o conceito do varejo para a unificação dos canais de comunicação do governo, garantindo uma boa experiência e acessibilidade ao cidadão.

Embora os resultados confirmem os ganhos em eficiência e transparência, o estudo também cumpriu o objetivo de destacar as limitações e os desafios significativos enfrentados na implementação dessas soluções.

Entre as barreiras identificadas, destacam-se: A carência de infraestrutura e a necessidade de investimento em infraestrutura digital, pois a implementação enfrenta altos custos iniciais; A resistência dos gestores e agentes públicos a se adaptarem às mudanças e a indispensável capacitação dos servidores públicos para o êxito do processo; A segurança da informação, que é um pilar essencial e exige investimentos contínuos em proteção cibernética; O desafio da exclusão digital, exigindo medidas governamentais para a erradicação do chamado “analfabetismo digital”

Conclui-se que os recursos tecnológicos não devem ser vistos apenas como ferramentas operacionais, mas como instrumentos estratégicos de transformação da administração pública. O trabalho demonstra que a evolução dos recursos tecnológicos tem contribuído para uma

gestão pública mais eficiente, transparente e conectada com as demandas da sociedade contemporânea.

Portanto, investir em inovação tecnológica, associada à qualificação profissional e ao compromisso com a ética e a transparência, é essencial para consolidar uma gestão mais eficiente, moderna e alinhada às necessidades da sociedade contemporânea. A superação dos desafios culturais e estruturais garantirá que o governo digital cumpra seu papel de promover um serviço público mais moderno e acessível.

A tecnologia, ao ser aplicada na gestão pública, funciona como um catalisador que acelera as reações químicas da burocracia estatal, transformando lentidão em agilidade e opacidade em transparência. Contudo, como todo catalisador, seu uso exige um ambiente controlado (segurança) e operadores qualificados (capacitação) para garantir que a transformação seja produtiva e sustentável.

## REFERÊNCIAS

- ANDRADE, C. W. S.; SOUZA, R. A. C. **Transformação digital no governo: um levantamento das práticas e métodos centrados no envolvimento dos cidadãos**. [S. l.: s. n.], 2020).
- BRASIL. Ministério da Educação. **Por que a política de dados abertos?** MEC, [s.d.]. Disponível em: <https://www.gov.br/mec/pt-br/aceso-a-informacao/perguntas-frequentes/dados-abertos/por-que-a-politica-de#:~:text=Os%20benef%C3%ADcios%20da%20abertura%20de,qualidade%20dos%20servi%C3%A7os%20p%C3%BAblicos%20digitais> . Acesso em: 22 nov. 2025.
- BUENO, Camila. **Como a tecnologia pode ajudar na eficiência da administração pública**. Blog Consignet, Consignet, [s.d.]. Disponível em: <https://www.consignet.com.br/blog/a-tecnologia-e-a-gestao-publica/> . Acesso em: 22 nov. 2025
- CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. São Paulo: Paz e Terra, 1999.
- GIMÉNEZ-CHORNET, V. Acceso de los ciudadanos a los documentos como transparencia de la gestión pública. **El profesional de la información**, v. 21, n. 5, p. 504-508, set./out. 2012. Disponível em: <http://eprints.relis.org/17847/1/Transparencia-EPI.pdf> . Acesso em: 20 nov. 2025.
- MEIRELLES, Hely Lopes. **Direito administrativo brasileiro**. São Paulo: Malheiros, 2016.
- OLIVEIRA, Silvio Luiz de. **Tratado de Metodologia Científica: Projeto de pesquisa, TGI, TCC, monografias, dissertações e teses**. 2. ed. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2002. Disponível em: <https://revista.domalberto.edu.br/revistadecontabilidadefda/artic/e/download/107/107/> . Acesso em: 22 nov. 2025.
- REZENDE, D. A. **Planejamento de estratégias e informações municipais para cidade digital: guia para projetos em prefeituras e organizações públicas**. São Paulo: Atlas, 2012.
- SEBRAE. **Integre seus canais de vendas a partir do conceito de omni-channel**. Sebrae, [s.d.]. Disponível em: <https://sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/integre-seus-canais-de>

[vendas-a-partir-do-conceito-de-omni-channel,87426f65a8f3a410VgnVCM2000003c74010aRCRD](#) . Acesso em: 22 nov. 2025.

SILVA, Pedro Luiz Barros. **Administração pública contemporânea**. São Paulo: Atlas, 2010.

VAZ, José Carlos. Administração Pública e Governança Eletrônica: possibilidades e desafios para a Tecnologia da Informação. **In: Governo eletrônico: desafios da participação cidadã**. Fortaleza, Anais... Fortaleza: Fundação Konrad Adenauer, Série Debates, nº24, dez 2002.

ZELINSKI, R. B. O paradigma do governo digital e a prestação de serviços públicos eletrônicos: reflexões sobre um necessário enfrentamento do analfabetismo digital e dos impactos negativos das novas tecnologias no desenvolvimento sustentável. **International Journal of Digital Law - IJDL**, Belo Horizonte, v. 2, n. 1, edição especial suplementar, mar. 2021. Disponível em: <https://journal.nuped.com.br/index.php/revista/article/view/zelinski-2021> . Acesso em: 20 nov. 2025.