

IJDL

International Journal of DIGITAL LAW

IJDL – INTERNATIONAL JOURNAL OF DIGITAL LAW



Editor-Chefe

Prof. Dr. Emerson Gabardo, Pontifícia Universidade Católica do Paraná e
Universidade Federal do Paraná, Curitiba – PR, Brasil

Editores Associados

Prof. Dr. Alexandre Godoy Dotta, Instituto de Direito Romeu Felipe Bacellar, Curitiba – PR, Brasil

Prof. Dr. Juan Gustavo Corvalán, Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires, Argentina

Editores Adjuntos

Ms. Fábio de Sousa Santos, Faculdade Católica de Rondônia, Porto Velho-RO, Brasil

Ms. Lucas Bossoni Saikali, Universidade Federal do Paraná, Curitiba-PR, Brasil

Conselho Editorial

- Prof. Dr. André Saddy**, Universidade Federal Fluminense, Niterói, Brasil
Profª Drª Annapa Nagarathna, National Law School of India, Bangalore, Índia (Presidente)
Profª Drª Cristiana Fortini, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, Brasil
Prof. Dr. Daniel Wunder Hachem, Pontifícia Universidade Católica do Paraná e Universidade Federal do Paraná, Curitiba, Brasil
Profª Drª Diana Carolina Valencia Tello, Universidad del Rosario, Bogotá, Colômbia
Prof. Dr. Endrius Cociolo, Universitat Rovira i Virgili, Tarragona, Espanha
Profª Drª Eneida Desiree Salgado, Universidade Federal do Paraná, Brasil
Prof. Dr. Fabrício Motta, Universidade Federal de Goiás, Goiânia, Brasil
- Profª Drª Irene Bouhadana**, Université Paris 1 Panthéon-Sorbonne, Paris, França
Prof. Dr. José Sérgio da Silva Cristóvam, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, Brasil
Profª Drª Luisa Cristina Pinto e Netto, University of Utrecht, Utrecht, Holanda
Prof. Dr. Mohamed Arafa, Alexandria University, Alexandria, Egito
Profª Drª Obdulia Taboada Álvarez, Universidad de A Coruña, A Coruña, Espanha
Profª Drª Sofia Ranchordas, University of Groningen, Holanda
Profª Drª Vivian Cristina Lima Lopez Valle, Pontifícia Universidade Católica do Paraná, Curitiba, Brasil
Prof. Dr. William Gilles, Université Paris 1 Panthéon-Sorbonne, Paris, França
Profª Drª Lyria Bennett Moses, University of New South Wales, Kensington, Austrália

Conselho Especial de Pareceristas

- Prof. Dr. Álvaro Sánchez Bravo**, Universidad de Sevilla, Sevilla, Espanha
Profª Drª Aline Sueli de Salles Santos, Universidade Federal do Tocantins, Palmas, Tocantins
Profª Drª Carolina Zancaner Zockun, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, Brasil
Profª Drª Caroline Müller Bitencourt, Universidade de Santa Cruz do Sul, Santa Cruz do Sul, Brasil
Profª Drª Catarina Botelho, Universidade Católica Portuguesa, Lisboa, Portugal
Profª. Dra. Cynara Monteiro Mariano, Universidade Federal do Ceará, Brasil
Profª Drª Denise Bittencourt Friedrich, Universidade de Santa Cruz do Sul, Santa Cruz do Sul, Brasil
Prof. Dr. Eurico Bitencourt Neto, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, Brasil
Prof. Dr. Emerson Affonso da Costa Moura, Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, Brasil
Prof. Dr. Fábio Lins Lessa Carvalho, Universidade Federal de Alagoas, Maceió, Brasil
Prof. Dr. Fernando Leal, Fundação Getúlio Vargas, Rio de Janeiro, Brasil
Prof. Dr. Gustavo Henrique Justino de Oliveira, Universidade de São Paulo, São Paulo, Brasil
Profª Drª Irene Patrícia Nohara, Universidade Presbiteriana Mackenzie, São Paulo, Brasil
- Prof. Dr. Janriê Rodrigues Reck**, Universidade de Santa Cruz do Sul, Santa Cruz do Sul, Brasil
Prof. Dr. Josep Ramon Fuentes i Gasó, Universitat Rovira i Virgili, Tarragona, Espanha
Prof. Dr. Justo Reyna, Universidad Nacional del Litoral, Santa Fé, Argentina
Profª Drª Lígia Melo de Casimiro, Professora adjunta de Direito Administrativo Universidade Federal do Ceará, Brasil
Prof. Dr. Luiz Alberto Blanchet, Pontifícia Universidade Católica do Paraná, Curitiba, Brasil
Profª Drª Marcia Carla Pereira Ribeiro, Pontifícia Universidade Católica do Paraná e Universidade Federal do Paraná
Prof. Dr. Mário André Machado Cabral, Centro Universitário 7 de Setembro, Fortaleza, Brasil
Prof. Dr. Mauricio Zockun, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, Brasil
Prof. Dr. Rafael Valim, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, Brasil
Prof. Dr. Ricardo Marcondes Martins, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, Brasil
Prof. Dr. Rodrigo Valgas, Universidade Federal de Santa Catarina
Prof. Dr. Ronaldo Ferreira de Araújo, Universidade Federal de Alagoas, Maceió, Alagoas

Todos os direitos reservados. É proibida a reprodução total ou parcial, de qualquer forma ou por qualquer meio eletrônico ou mecânico, inclusive através de processos xerográficos, de fotocópias ou de gravação, sem permissão por escrito do possuidor dos direitos de cópias (Lei nº 9.610, de 19.02.1998).

FORUM

Luís Cláudio Rodrigues Ferreira
Presidente e Editor

Rua Paulo Ribeiro Bastos, 211 – Jardim Atlântico – CEP 31710-430
Belo Horizonte – Minas Gerais – Tel.: (31) 2121.4900
www.editoraforum.com.br / E-mail: editoraforum@editoraforum.com.br

Impressa no Brasil / Printed in Brazil / Distribuída em todo o Território Nacional

Os conceitos e opiniões expressas nos trabalhos assinados são de responsabilidade exclusiva de seus autores.

IN61 International Journal of Digital Law – IJDL. – ano 1, n. 1
(abr. 2020) – Belo Horizonte: Fórum, 2020.

Quadrimestral; Publicação eletrônica
ISSN: 2675-7087

1. Direito. 2. Direito Digital. 3. Teoria do Direito. I. Fórum.

CDD: 340.0285
CDU: 34.004

Coordenação editorial: Leonardo Eustáquio Siqueira Araújo

Aline Sobreira

Capa: Igor Jamur

Projeto gráfico: Walter Santos

Sumário

Contents

EDITORIAL.....	7
EDITORIAL.....	9
A nova lei do governo digital e a possibilidade de incremento da participação social na administração pública brasileira	
<i>The new digital government law and the possibility of increasing social participation in the Brazilian public administration</i>	
Fábio Lins de Lessa Carvalho	9
1 Considerações iniciais: avançando com a democracia participativa e com a deliberativa.....	10
2 A participação social no contexto do governo digital.....	12
3 Incremento da participação social pelo acesso dos cidadãos à informação e ao conhecimento.....	15
4 A participação social digital gerando maior engajamento e empoderamento.....	16
5 O governo digital aproximando a sociedade civil e o Estado.....	17
6 Incremento da participação social viabilizada pelo monitoramento.....	18
7 Obstáculos e riscos da participação social no governo digital.....	18
8 Alguns casos de participação social por intermédio das novas tecnologias digitais	20
Referências.....	22
O cidadão em rede e a administração pública: a construção de uma nova transparência em um contexto de cibercidadania	
<i>The networked citizen and public administration: The construction of a new transparency in a context of cybercitizenship</i>	
Laerte Radtke Karnopp, Maria das Graças Pinto de Britto	25
1 Introdução.....	26
2 Indignação e esperança em rede: a transparência pública como expressão do direito à verdade.....	28
3 Publicidade, transparência e acesso à informação na construção de uma cibercidadania.....	30
4 Cibercidadania: por um novo conceito de cidadania frente às novas tecnologias	38
5 Cibertransparência e sua realidade no Brasil: o caso dos institutos federais situados no Rio Grande do Sul.....	42
6 Conclusão.....	46
Referências.....	48
A inovação digital aplicada na formulação das políticas públicas: mecanismo de participação popular e concretização da cidadania	
<i>Digital innovation applied to public policy formulation: Popular participation mechanism and citizenship achievement</i>	
Andrei Meneses Lorenzetto, Bárbara Dayana Brasil	51

	Introdução	52
1	Políticas públicas	53
2	Inovação digital na administração pública e as possibilidades democratizantes das políticas públicas	59
3	Conclusão	65
	Referências	66

Plataformas digitais para pesquisa de satisfação dos usuários de serviços públicos: uma análise dos seus possíveis desafios

Digital platforms for public service user satisfaction survey: An analysis of its possible challenges

	José Sérgio da Silva Cristóvam, Leonardo Bas Galupe Lagos	69
1	Introdução	70
2	Os serviços públicos como corolário da dignidade da pessoa humana.....	71
3	A participação cidadã na prestação dos serviços públicos por meio da pesquisa de satisfação digital	73
4	<i>Leading Case</i> – ADI nº 5.659/MG e ADI nº 1.945/MT	78
5	Conclusão	84
	Referências	85

Os impactos para a cidadania da relação entre democracia e inteligência artificial e a contribuição de Donna Haraway

The impacts on citizenship of the relationship between democracy and artificial intelligence and the contribution of Donna Haraway

	Juliana Alice Fernandes Gonçalves	89
1	Introdução	90
2	A democracia diante da mutação subjetiva promovida pelo neoliberalismo.....	91
3	Os impactos para a cidadania diante da relação entre administração pública e inteligência artificial.....	93
4	<i>Manifesto ciborgue</i> : democracia, tecnologia e feminismos pela contribuição de Donna Haraway.....	99
5	Conclusões.....	104
	Referências	105

	SOBRE A REVISTA	109
--	------------------------------	-----

	DIRETRIZES PARA AUTORES	111
	Condições para submissões	117
	Política de privacidade	118

	AUTHOR GUIDELINES	121
	Conditions for submissions	127
	Privacy statement.....	128

Plataformas digitais para pesquisa de satisfação dos usuários de serviços públicos: uma análise dos seus possíveis desafios

Digital platforms for public service user satisfaction survey: An analysis of its possible challenges

José Sérgio da Silva Cristóvam*

Universidade Federal de Santa Catarina (Florianópolis, Santa Catarina, Brasil)
jscristovam@gmail.com
<https://orcid.org/0000-0001-8232-9122>

Leonardo Bas Galupe Lagos**

Universidade Federal de Santa Catarina (Florianópolis, Santa Catarina, Brasil)
leonardo_lagos@hotmail.com
<https://orcid.org/0000-0002-5344-3775>

Recebido/Received: 06.06.2022/June 6th, 2022

Aprovado/Approved: 26.06.2022/June 26th, 2022

Como citar esse artigo/*How to cite this article*: CRISTÓVAM, José Sérgio da Silva; LAGOS, Leonardo Bas Galupe. Plataformas digitais para pesquisa de satisfação dos usuários de serviços públicos: uma análise dos seus possíveis desafios. *International Journal of Digital Law*, Belo Horizonte, v. 3, n. 1, p. 69-87, jan./abr. 2022. DOI: 10.47975/IJDL.cristovam.v.3.n.1.

* Professor adjunto de Direito Administrativo (graduação, mestrado e doutorado) da Universidade Federal de Santa Catarina (Florianópolis, Santa Catarina Brasil). Doutor em Direito Administrativo pela UFSC, com estágio de doutoramento-sanduíche junto à Universidade de Lisboa, Portugal. Mestre em Direito Constitucional pela UFSC. Membro fundador e diretor acadêmico do Instituto de Direito Administrativo de Santa Catarina (IDASC). Membro da Rede de Pesquisa em Direito Administrativo Social (REDAS). Coordenador do Grupo de Estudos em Direito Público do CCJ/UFSC (GEDIP/CCJ/UFSC). E-mail: jscristovam@gmail.com.

** Doutorando em Direito Administrativo pela Universidade Federal de Santa Catarina (Florianópolis, Santa Catarina Brasil). Mestre em Direito pela Universidade Federal de Pelotas (UFPEL). Especialista em Direito Administrativo pela Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais (PUC Minas). Especialista em Gestão, Governança e Setor Público pela Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUC-RS). Professor de Direito Administrativo na Universidade Católica de Pelotas (UCPEL), nos cursos de Graduação em Direito e em Gestão Pública. Professor no curso de Pós-Graduação em Direito Público da Faculdade Baiana de Direito. Conselheiro da Ordem dos Advogados do Brasil – Subseção Pelotas-RS. Procurador federal da Advocacia-Geral da União (AGU). Atualmente desempenha a função de procurador-chefe da Procuradoria Seccional Federal em Pelotas-RS. E-mail: leonardo_lagos@hotmail.com.

Resumo: Por meio do método dedutivo e pela técnica de pesquisa bibliográfica, o artigo pretende discutir acerca dos possíveis desafios aos gestores públicos na institucionalização de aplicativos digitais para pesquisa de satisfação dos usuários dos serviços públicos. Inicialmente, a pesquisa perpassa pela importância dos serviços públicos para a concretização dos direitos fundamentais e para a consagração de uma vida minimamente digna em favor dos cidadãos. Na sequência, analisa a potencial influência dos usuários nas políticas públicas por meio da avaliação dos serviços públicos, pela pesquisa de satisfação digital, cuja utilização está na iminência de ser regulamentada pelo Poder Executivo federal, bem como a possibilidade de melhoria nas prestações estatais a partir do resultado dessas pesquisas. Por fim, enfrenta alguns entraves na utilização de plataformas digitais para captação do nível de satisfação dos cidadãos-usuários que podem comprometer sua pretensão e que demandam medidas paralelas pelos governos, destacando-se, entre eles, a situação dos cidadãos-invisíveis; dos cidadãos que não possuem acesso à internet; dos que, embora possuam acesso, não têm condições intelectuais mínimas para compreender os dados e informações disponibilizados para fins de avaliação e o uso político-ideológico da ferramenta.

Palavras-chave: Serviços públicos. Usuários. Pesquisa de satisfação. Plataformas digitais. Desafios.

Abstract: Through the deductive method and the technique of bibliographic research, the article intend to discuss on the possible challenges that can be encountered by public managers when institutionalizing digital applications to survey the satisfaction of users of public services. Initially, the research goes through the importance of public services for the realization of fundamental rights and for the consecration of a minimally dignified life in favor of citizens. Subsequently, it analyzes the potential influence of users on public policies through the evaluation of public services through the digital satisfaction survey, whose use is on the verge of being regulated by the federal Executive Power, as well as the possibility of improving state services from of the results of these surveys. Finally, it faces some obstacles in the use of digital platforms to capture the level of satisfaction of citizen-users that can compromise its intention and that demand parallel measures by governments, highlighting, among them, the situation of invisible citizens; citizens who do not have access to the internet; of those who, despite having access, do not have the minimum intellectual conditions to understand the data and information made available for evaluation purposes; and the political-ideological use of the tool.

Keywords: Public services. Users. Satisfaction survey. Digital platforms. Challenges.

Sumário: **1** Introdução – **2** Os serviços públicos como corolário da dignidade da pessoa humana – **3** A participação cidadã na prestação dos serviços públicos por meio da pesquisa de satisfação digital – **4** A pesquisa digital de satisfação dos serviços públicos e seus possíveis desafios – **5** Conclusão – Referências

1 Introdução

Na segunda metade do século XX, os processos de relacionamento dos indivíduos e da sociedade em geral se alteraram radicalmente com o surgimento das novas tecnologias. Como consequência dessa mutação social, que decorre do paradigma da tecnologia da informação, surge a sociedade em rede, cuja origem coincide com um marco temporal em que o mundo como um todo atravessava um processo de globalização e de afirmação de direitos e valores individuais/coletivos/sociais. A partir desse contexto, o novo paradigma da tecnologia da informação possui as seguintes características essenciais: (i) a informação como matéria-prima; (ii) a penetrabilidade dos efeitos das novas tecnologias; (iii) a lógica de redes em

qualquer sistema ou conjunto de relações; (iv) a flexibilidade e a convergência de tecnologias específicas para um sistema altamente integrado.¹

A absorção desses instrumentos pelo poder público é decorrência natural da evolução das relações entre Estado e os cidadãos. Em considerável medida, cidadãos cada vez mais conectados demandam governos digitais. Por consequência, alguns serviços públicos começam a ser materializados (e avaliados) pela via digital, visando satisfazer os anseios da sociedade contemporânea, cada vez mais complexa, dinâmica, multifacetada e acelerada nas mais variadas demandas, inclusive frente ao Estado.

O presente trabalho pretende explorar aspectos paralelos ao emprego de plataformas digitais, voltadas à avaliação do grau de satisfação dos usuários de serviços públicos no Brasil. Os resultados obtidos a partir das pesquisas digitais de satisfação dos usuários deverão servir de base para promoção de melhorias e adequações dos serviços. Note-se que a intenção que permeia o uso dos instrumentos digitais para esse fim é evoluir do status quo, seja em relação ao papel do cidadão (que poderá participar ativa e diretamente no auxílio da gestão dos serviços públicos), seja no que diz respeito a própria qualidade dos serviços prestados (na medida em que o governo deverá considerar o resultado das pesquisas para efetuar ajustes necessários à melhoria da prestação).

As ferramentas digitais permitem a avaliação de serviços públicos prestados de forma presencial ou digitalmente, ou seja, abarcam usuários variados. Ainda, o resultado da avaliação digital servirá de base para a melhoria dos serviços fornecidos não só pela via tecnológica, mas também os presenciais, de modo que essa avaliação atingirá a toda a sociedade e não apenas parcela. Nesse contexto, e tendo em vista os impactos que a utilização desses mecanismos virtuais podem gerar aos cidadãos e aos serviços públicos, pretende-se debater acerca de possíveis pontos de entrave na evolução do estágio atual da participação social e da qualidade das prestações públicas, e que não podem passar ao largo dos gestores públicos.

2 Os serviços públicos como corolário da dignidade da pessoa humana

Desde a remota época da Roma Antiga, a coletividade buscava assegurar aos indivíduos alguns bens e serviços essenciais, tais como os famosos aquedutos construídos pelos romanos. Em todos os momentos históricos, vislumbra-se a necessidade de algumas medidas prestacionais por parte do Estado em favor da

¹ CASTELLS, 1999, p. 108-109.

sociedade, em que pese, em cada período de tempo, a variação acerca de quais bens e serviços deveriam ser prestados e em que medida.

Com o surgimento do Estado Social (ou Estado de Bem-Estar Social)² a atuação estatal no fornecimento de bens e serviços ganha relevo. Uma atuação mais acentuada do Estado, impondo a materialização dos chamados direitos prestacionais,³ decorre de uma série de fatores como, por exemplo, a pressão popular pela melhoria dos serviços até então prestados em forma de monopólio natural por algumas empresas privadas sem participação Estatal, seja diretamente seja por meio de efetiva regulação.

Da leitura dos artigos 1º e 3º da Constituição de 1988 é possível extrair nítido e inescapável comando político-normativo segundo o qual o Estado brasileiro não pode ser neutro frente às necessidades da coletividade, devendo garantir direta ou indiretamente as prestações que consagrem a dignidade da pessoa humana e a redução das desigualdades sociais e regionais, a fim de construir uma sociedade livre, justa e igualitária. Frente a uma situação na qual uma camada da sociedade não possui acesso a determinada prestação material que lhe assegure dignidade mínima para subsistir (vida digna), deve comparecer o Estado para lhe ofertar condições de melhoria. Os serviços públicos constituem prestações sem as quais as pessoas se veem desvestidas daquele mínimo essencial à viabilização adequada de suas vidas.⁴ Nota-se, portanto, uma nítida função de solidariedade social, política e mesmo ética no âmago dos serviços públicos.

Embora a Constituição trate de serviço público em diversas passagens,⁵ seu conceito jurídico apenas é tratado na legislação infraconstitucional.⁶ Na doutrina, há vertentes definindo serviço público desde a concepção amplíssima, a partir da qual serviço público seria qualquer atividade estatal (Escola clássica francesa do serviço público), até uma concepção restritíssima, segundo a qual são considerados serviços públicos apenas aqueles que possam ser financiados por taxa ou tarifa,

² O Estado Social não significa a substituição da representação política pela representação corporativa, nem a substituição dos partidos pelos sindicatos. Ele significa a assunção pelo Estado de novas tarefas, que tampouco vêm para substituir as antigas (ordem pública, política, segurança, defesa etc.), mas sim para complementá-las. E essas novas tarefas são concernentes à busca de maior igualdade social e, assim, de maior proteção aos setores menos favorecidos. O Estado Social, em suma, não é um modo específico de “ser” do Estado, mas sim uma determinada maneira de “atuar” por parte do poder público (REYES, 2001, p. 18).

³ Os direitos sociais a prestações, ao contrário dos direitos de defesa, não se dirigem à proteção da liberdade e igualdade abstratas, mas, sim, encontram-se intimamente vinculados às tarefas de melhoria, distribuição e redistribuição dos recursos existentes, bem como à criação de bens essenciais não disponíveis para todos os que deles necessitem (SARLET, 2011, p. 284).

⁴ ARAGÃO, 2017, p. 402.

⁵ Vide, por exemplo: art. 9º, §1º; art. 21, incisos X, XI, XII; art. 25, §2º; art. 30, incisos V e VII; art. 198; art. 241 da Constituição de 1988 (BRASIL, 1988).

⁶ “Art. 2º Para os fins desta Lei, consideram-se: II - serviço público - atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública” (BRASIL, 2017b).

excluindo, por exemplo, serviços sociais que não são de titularidade exclusiva do Estado, tais como a saúde e a educação.

Nem tanto o céu, nem tanto a terra. Nessa esteira, e para os fins do presente estudo, parece adequada a definição proposta por Alexandre Santos de Aragão, para quem serviços públicos são as atividades de prestação de utilidades econômicas a indivíduos determinados, colocados pela Constituição ou pela Lei a cargo do Estado, com ou sem reserva de titularidade, e por ele desempenhado diretamente ou por seus delegatários, gratuita ou remuneradamente, com vistas ao bem-estar da coletividade.⁷ Os serviços públicos, que inegavelmente têm um viés econômico por envolver destinação de recursos para satisfação das necessidades humanas, estão representados nas mais variadas situações cotidianas da sociedade como telecomunicações, energia elétrica, transporte coletivo de passageiros, serviço de água e esgoto, saúde, educação, previdência social, manutenção de estradas etc.

Desde o momento em que o cidadão acorda até a hora de dormir ele naturalmente utiliza diversos serviços públicos. Ao acender a luz, tomar um banho, pegar um ônibus, consultar no posto de saúde, fazer uma ligação telefônica, ter seu lixo coletado na rua de sua casa, entre outros, o cidadão é usuário de uma prestação estatal, executada direta ou indiretamente pelo poder público. Ou seja, os serviços públicos não são um fim em si mesmos, mas sim um meio pelo qual o Estado materializa os direitos fundamentais, corolários da consagração da dignidade da pessoa humana.

3 A participação cidadã na prestação dos serviços públicos por meio da pesquisa de satisfação digital

O direito ao mínimo para uma vida digna não deve significar visão minimalista aos direitos sociais, mas refletir sobre uma reserva de eficácia do postulado da dignidade da pessoa humana.⁸ Considerando que os direitos fundamentais são, em considerável medida, instrumentalizados por meio dos serviços públicos, é imperativo que tenhamos o constante aperfeiçoamento dessas ferramentas. O direito à adequada prestação dos serviços públicos vem expresso na legislação infraconstitucional pelo menos desde a década de 1990,⁹ e preceitua, em apertada síntese, que o prestador de serviços públicos deve manter um razoável padrão de qualidade do objeto que alcança aos usuários e estar atualizado às mudanças pelas quais a sociedade passa a fim de se amoldar às necessidades contemporâneas.

⁷ ARAGÃO, 2017, p. 130.

⁸ BITENCOURT NETO, 2012, p. 155.

⁹ Vide art. 6º da Lei nº 8.987/95 (BRASIL, 1995) e art. 5º da Lei nº 13.460/17 (BRASIL, 2017b).

A prestação de um serviço público, quer diretamente pelo Estado, quer por meio de um parceiro privado, deve se preocupar com a condição que essa empreitada chega ao usuário – destinatário final de toda essa cadeia de engrenagens. Para tanto, nada mais apropriado do que ouvir a voz e opinião do próprio usuário sobre sua satisfação com o serviço disponibilizado. A modernização dos serviços públicos necessariamente passa pela reformulação da relação entre Estado/delegatário e o cidadão-usuário. O cidadão do século XXI não é mais aquele sujeito passivo do início do século XX. A crise na democracia representativa fez surgir uma tensão entre representantes e representados. O sistema que outrora se sustentava por si só, em que o eleito pela maioria tinha legitimidade para decidir por todos, parece não ser suficiente. Há uma crise de desconfiança. Nesse contexto, o fomento à participação dos cidadãos em procedimentos administrativos tem sido uma das tentativas de recuperação do lastro de legitimidade da atuação da administração pública.¹⁰

Essa proposta de um maior protagonismo do cidadão-usuário na condução dos serviços públicos se coaduna com a ideia de Novo Serviço Público de Janet e Robert Denhardt,¹¹ para quem a ambição do novo modelo de gestão pública deve ser servir a cidadãos, não a clientes; perseguir o interesse público; valorizar a cidadania acima do empreendedorismo; pensar estrategicamente, agir democraticamente; reconhecer que a *accountability* não é simples;¹² servir, em vez de dirigir; dar valor às pessoas, não apenas à produtividade.

A ideia é evoluir em relação ao modelo de administração pública gerencial ao introduzir a sociedade nos espaços de tomada de decisão que ao fim e ao cabo impactarão nos próprios cidadãos. Deve-se abrir espaço para uma cidadania revigorada, mais ativa e engajada. O “espírito público” do cidadão possui função essencial no processo de construção de uma governança democrática. É preciso estimular o cidadão para que olhe além de seu autointeresse. Para isso funcionar o sentimento de pertencimento e vínculo moral com a sociedade devem ser reforçados, de modo que o “espírito público” seja alimentado e mantido.

Nesse cenário, compete ao Estado a divulgação de dados e informações, além da disponibilização de instrumentos que permitam a participação cidadã que de algum modo possa implicar na melhoria da prestação dos serviços públicos. Recentemente, a própria Constituição foi objeto da Emenda Constitucional nº 108/20, que dentre outros incluiu o parágrafo único no art. 193,¹³ a partir do qual

¹⁰ BINENBOJM, 2014, p. 311.

¹¹ DENHARDT; DENHARDT, 2015.

¹² Sobre a noção de *accountability*, ver: CRISTÓVAM; BERGAMINI, 2021.

¹³ “Art. 193. Parágrafo único. O Estado exercerá a função de planejamento das políticas sociais, assegurada, na forma da lei, a participação da sociedade nos processos de formulação, de monitoramento, de controle e de avaliação dessas políticas. (Incluído pela Emenda Constitucional nº 108, de 2020).”

se pode perceber a intenção do constituinte reformador de fomentar uma maior participação social na gestão pública.

O art. 37, §3º,¹⁴ da Constituição, com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19/98, determinou a edição de uma lei que regulamentasse a participação do usuário na administração pública. Note-se que o inciso I, do referido artigo, é categórico ao incluir a participação do cidadão-usuário na avaliação dos serviços públicos ofertados pelo Estado. Considerando a relevância do tema, o art. 27 da Emenda Constitucional nº 19/98 fixou o prazo de 120 dias para que o Congresso Nacional elaborasse a lei de defesa dos usuários dos serviços públicos.¹⁵

Com quase 20 anos de atraso, o Congresso Nacional editou a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Trata-se de norma extremamente relevante para a democratização da gestão pública no Brasil, vez que permite o acompanhamento e as manifestações dos usuários por intermédio de reais mecanismos, que deverão ser compulsoriamente adotados e praticados pelos prestadores de serviços públicos.¹⁶ A proposta da Lei nº 13.460/17 de fomentar o acesso ao serviço de qualidade e a transparência no seu controle é incontestável.¹⁷ O Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos (CDUSP), como ficou conhecida a Lei nº 13.460/17, é aplicável à administração pública direta e indireta de todos os níveis, e subsidiariamente aos serviços prestados por particular.

O CDUSP é norma a ser louvada, notadamente por prever como direito básico dos usuários a participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços. Nada obstante a importância dessa legislação e da participação dos usuários em todos os ciclos da prestação de um serviço público, infelizmente essa é uma legislação que “ainda não pegou” – sua difusão e impacto efetivo na relação poder público e sociedade destinatária dos serviços públicos ainda é bastante incipiente.

¹⁴ “Art. 37, §3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente:

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

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

III - a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública. (Incluído pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998).”

¹⁵ Em 2013, a Ordem dos Advogados do Brasil (OAB) ajuizou a Ação Direta de Inconstitucionalidade por Omissão – ADO nº 24, pleiteando a edição da lei de defesa do usuário de serviços públicos. Embora a medida liminar tenha sido deferida pelo Supremo Tribunal Federal, que reconheceu a mora do Congresso Nacional e determinou a adoção das providências necessárias para a edição da referida lei em 120 dias, a decisão não foi cumprida pelo legislativo federal no prazo estabelecido. A ADO nº 24 foi extinta sem resolução de mérito em razão da edição da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 (BRASIL, 2018).

¹⁶ BITTENCOURT, 2018, p. 27.

¹⁷ GABARDO, 2017.

Ao presente trabalho importa mais diretamente a etapa de avaliação do serviço. Nesse cenário, o CDUSP prevê pelo menos dois mecanismos de avaliação dos serviços públicos pelos usuários. Uma das formas de participação se dá por meio dos conselhos de usuários dos serviços públicos, cuja composição deve observar os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, com vistas ao equilíbrio em sua representação. Por esse instrumento, a participação do cidadão ocorre de forma indireta, por meio de representantes escolhidos falar pela coletividade. Ainda, o CDUSP dispõe ferramenta de participação direta do cidadão, por meio da avaliação continuada dos serviços públicos a ser materializada por pesquisa de satisfação dos usuários.

A avaliação continuada dos serviços públicos efetuada diretamente pelos usuários a partir de pesquisa de satisfação é o foco do presente ensaio. O CDUSP é singelo ao tratar sobre esse mecanismo, limitando-se a informar que a pesquisa deve ser realizada em periodicidade mínima anual, cujo resultado deverá ser publicado no site da entidade pública juntamente com um *ranking* de maior incidência de reclamações dos usuários. A norma aduz, ainda, que o resultado servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário. Cada poder e esfera de governo disporá, por meio de regulamento específico, sobre a avaliação da efetividade e dos níveis de satisfação dos usuários levando em conta alguns aspectos predeterminados pelo CDUSP.¹⁸

A pesquisa de satisfação dos usuários não é novidade na legislação infra-constitucional. Em nível federal, a ferramenta já era prevista no revogado Decreto nº 6.932/09. Mais recentemente, o Decreto nº 9.094/17 estabeleceu a pesquisa de satisfação por meio digital a ser realizada na página do governo federal.¹⁹ A participação cidadã pela via digital é tendência que se justifica num cenário de sociedade em rede. Não obstante a exclusão digital ainda presente em nosso país, e que afeta de sobremaneira a prestação de serviços públicos digitais, o Estado não pode se fechar ao avanço das Tecnologias da Informação e da Comunicação (TICs) e deve valer-se delas para reconfigurar sua relação com o cidadão.²⁰ Ao longo dos anos, a exemplo do que ocorreu com as TICs no setor empresarial, sua aplicação

¹⁸ “Art. 23. Os órgãos e entidades públicos abrangidos por esta Lei deverão avaliar os serviços prestados, nos seguintes aspectos: I - satisfação do usuário com o serviço prestado; II - qualidade do atendimento prestado ao usuário; III - cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços; IV - quantidade de manifestações de usuários; e V - medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço” (BRASIL, 2017b).

¹⁹ “Art. 20. Os órgãos e as entidades do Poder Executivo federal utilizarão ferramenta de pesquisa de satisfação dos usuários dos seus serviços, disponível no endereço eletrônico www.gov.br/governodigital e os dados obtidos subsidiarão a reorientação e o ajuste da prestação dos serviços. (Redação dada pelo Decreto nº 10332, de 2020)” (BRASIL, 2017a).

²⁰ Para uma análise sobre as TICs e o uso incremental e disruptivo das novas tecnologias pelo poder público, ver: CRISTÓVAM; SAIKALI; SOUSA, 2020.

no setor público elevou os projetos e-gov da condição de exclusivos instrumentos de apoio à eficiência governamental a ferramentas potenciais de promoção do controle social, da participação cidadã e da democracia.²¹ A estratégia de governo digital²² para o período de 2020 a 2022, no âmbito do Poder Executivo federal, prevê, no seu objetivo 12, a implantação de um governo transparente e aberto, que atue de forma proativa na disponibilização de dados e informações e viabilize o acompanhamento e a participação da sociedade nas diversas etapas dos serviços e das políticas públicas. Some-se a isso a recente edição da Lei nº 14.129/21,²³ que dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o governo digital e para o aumento da eficiência pública, e que prevê que a plataforma de atendimento e de acompanhamento da entrega dos serviços públicos deverá apresentar uma funcionalidade de avaliação continuada da satisfação dos usuários.²⁴

Sistemas digitais de participação da coletividade no âmbito público podem ser um grande avanço, um propulsor à participação e ao diálogo entre o poder público e os cidadãos, de modo a estabelecer uma nova relação menos hierarquizada, mais próxima e mais favorável ao diálogo, como instrumento de uma democracia participativa e mesmo de uma outra forma de cidadania.²⁵ Nesse contexto, a avaliação continuada dos serviços públicos por meio da pesquisa de satisfação dos usuários a ser regulamentada por cada poder e esfera de governo, em respeito ao determinado pelo art. 24, da Lei nº 13.460/17, tende a ser concretizada pela via digital.²⁶

A periodicidade mínima anual fixada pelo CDUSP para realização da avaliação dos serviços públicos não se sustenta na era digital. Tão logo o usuário experimente o serviço, o mesmo já tem aptidão para promover a sua avaliação, devendo o governo disponibilizar uma ferramenta para esse fim. Em âmbito federal, a Portaria do Ministério da Economia que está sendo elaborada em atenção ao disposto no art. 24, da Lei nº 13.460/17, e do art. 20-A do Decreto nº 9.094/17,²⁷ prevê

²¹ SELL *et al.*, 2015, p. 105.

²² Sobre a Estratégia de governo digital, ver: BARBOSA; FERNEDA; CRISTÓVAM, 2022.

²³ Sobre a Lei do governo digital (Lei nº 14.129/2021), ver: TAVARES; BITENCOURT, 2021.

²⁴ “Art. 21. A ferramenta digital de atendimento e de acompanhamento da entrega dos serviços públicos de que trata o inciso I do *caput* do art. 20 desta Lei deve apresentar, no mínimo, as seguintes características e funcionalidades: V - avaliação continuada da satisfação dos usuários em relação aos serviços públicos prestados (...)” (BRASIL, 2021a).

²⁵ BOURGES, 2020, p. 270-271.

²⁶ Recentemente, em novembro de 2021, o Ministério da Economia lançou consulta pública sobre a minuta da norma regulamentadora da pesquisa de satisfação dos usuários no âmbito do Poder Executivo federal, que contou com 42 sugestões. Minuta da portaria disponível em: <https://www.gov.br/participamaisbrasil/portaria-de-qualidade>.

²⁷ “Art. 20-A. As avaliações da efetividade e dos níveis de satisfação dos usuários, de que trata o, serão feitas na forma definida em ato do Secretário de governo digital da Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e governo digital do Ministério da Economia. (Incluído pelo Decreto nº 9.723, de 2019)” (BRASIL, 2017a).

a criação de ferramenta digital de coleta de dados para operacionalização das avaliações de satisfação dos usuários. O art. 7º da minuta da portaria dispõe que os serviços públicos serão avaliados pelos usuários quanto à satisfação e qualidade percebida em função da sua experiência com o serviço e que o nível de satisfação será indicado pelo usuário em escala de 5 pontos em relação a, no mínimo, as seguintes dimensões: (i) clareza das informações; (ii) facilidade de uso; (iii) qualidade dos canais de comunicação; (iv) custo ou esforço para obtenção do serviço; (v) disponibilidade do serviço e (vi) prazo para atendimento da solicitação.

Trata-se de oportunidade para reforçar a ideia de democracia digital, a partir da qual o usuário instantaneamente ao uso do serviço público tem a possibilidade, por meio de um aplicativo digital que pode ser acessado pelo aparelho celular, de atribuir nota de qualidade à prestação que lhe foi oferecida.²⁸ Nesse exato momento o poder público, ou seu delegatário, terão acesso aos níveis de satisfação dos usuários e poderão/deverão valer-se dessas informações para adequar o serviço aos padrões de qualidade esperados pelo cidadão. Nesse sentido, o usuário de serviço público coloca-se na relação com a dimensão da cidadania ativa a partir de uma oportunidade inédita, na era digital, de codelinear as escolhas públicas, por intermédio de juízos consecutivos e continuados de apreciação qualitativa dos mais variados serviços públicos.²⁹

4 *Leading Case* – ADI nº 5.659/MG e ADI nº 1.945/MT

A pesquisa digital de satisfação é importante por possibilitar ao prestador de serviços públicos mensurar em tempo real a percepção dos usuários sobre sua atividade, permitindo rápido reparo nos pontos críticos. Não obstante a criação de instrumentos digitais para avaliação dos serviços públicos, por meio de pesquisa de satisfação dos usuários, seja um reforço na concretização da cidadania ativa e da democratização da administração pública, sua institucionalização gera consequências que não podem ser olvidadas.³⁰ Portanto, importa refletir de que modo essa ferramenta chega aos seus efetivos destinatários – e se realmente chega até eles, bem como, para além dos potenciais positivos, quais os possíveis desafios e externalidades negativas.

Num contexto como o brasileiro, com abissais desigualdades sociais e econômicas, a questão sobre o acesso à internet é apenas uma etapa do problema. Na

²⁸ Sobre a avaliação continuada dos serviços públicos, cidadania ativa e democracia digital, ver: FREITAS; TEIXEIRA, 2019.

²⁹ FREITAS; TEIXEIRA, 2019, p. 247.

³⁰ Sobre o paradigma da administração pública democrática, ver: CRISTÓVAM, 2015.

tentativa de esquematizar efeitos que podem advir da avaliação digital dos serviços públicos, despontam pelo menos quatro pontos cruciais a serem observados.

O primeiro ponto diz respeito aos cidadãos “invisíveis”.³¹ Há no Brasil em torno de três milhões de pessoas que sequer possuem um documento, nem mesmo certidão de nascimento.³² Note-se que não se está a tratar apenas de pessoas pobres que estariam abaixo da linha da pobreza, mas sim de sujeitos que sequer existem formalmente perante o Estado e a sociedade. Pessoas que estão profundamente alijadas de todas as mais básicas prestações públicas e programas estatais, aos quais são negadas dimensões materiais e mesmo formais de cidadania.³³ Os “invisíveis” têm dificuldades de alcançar direitos básicos como saúde e educação, e de se enquadrarem em programas sociais. A pandemia do coronavírus trouxe à tona esse enorme número de “invisíveis”, quando da criação do chamado “auxílio emergencial” e da convocação dos cidadãos para vacinação. Brasileiros que nunca constaram dos cadastros governamentais, mesmo em idade adulta, compareceram aos postos de saúde e às agências da Caixa Econômica Federal, muitas vezes enfrentando enormes entraves ou mesmo sem conseguir atendimento estatal.³⁴

Os “invisíveis”, embora formalmente não existam, são usuários dos serviços públicos, v.g. o serviço de transporte coletivo de passageiros, mas dificilmente poderão participar da sua avaliação pela via digital. Ou seja, os já marginalizados por uma situação de profunda desigualdade social mais uma vez estarão à margem desse processo, novamente invisibilizados, aprofundados em sua condição de vulneráveis e sem a possibilidade de participar de uma possível melhoria no serviço público que utilizam diariamente.

Num segundo ponto de enfrentamento há propriamente a questão do acesso à internet e aos equipamentos de tecnologia da informação. Para que a estruturação da pesquisa de satisfação digital tenha sucesso é preciso que seus destinatários tenham efetivo acesso aos instrumentos necessários. Porém, ainda é possível falar em exclusão digital de boa parcela da população brasileira. A Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua – Tecnologia da Informação e da Comunicação (PNAD Contínua TIC) 2018, divulgada em abril de 2020 pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE),³⁵ apontou que a internet era utilizada em 79,1% dos domicílios brasileiros (83,8% na zona urbana e 49,2% na zona rural). Dentre

³¹ Para uma análise sobre a questão dos cidadãos invisíveis no âmbito do Governo digital, a partir da dimensão do Estado social de direitos, ver: REYNA; GABARDO; SANTOS, 2020.

³² Pesquisa disponível em: <https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv98887.pdf>.

³³ Sobre o tema ver: ESCÓSSIA, 2021.

³⁴ Sobre o tema, ver reportagem publicada no *G1* (LO PRETE, 2021).

³⁵ Pesquisa disponível em: <https://educa.ibge.gov.br/jovens/materias-especiais/20787-uso-de-internet-televisao-e-celular-no-brasil.html>.

aqueles que possuem acesso a internet, 99,2% o fazem via aparelho de telefone móvel celular.

Portanto, o acesso à internet pela maioria dos brasileiros ocorre pelo celular e, ao que importa ao presente trabalho, cerca de 20% da nossa população ainda não tem sequer acesso à internet.³⁶ Ainda que a própria pandemia do coronavírus possa ter contribuído com a difusão/ampliação do acesso à internet no país, é alarmante que em pleno século XXI, cujos avanços tecnológicos são perceptíveis mesmo nos países subdesenvolvidos,³⁷ um quinto dos cidadãos brasileiros não tenham internet à disposição. Essa parcela da sociedade também corresponde a usuários de serviços públicos de saúde, educação, saneamento, energia elétrica etc., que não estariam aptos a opinar, por meio de plataformas digitais, sobre sua percepção da qualidade das prestações estatais. Novamente quem já está à margem do mundo em rede lá permanecerá, sem condição de participar efetivamente no processo de avaliação e contribuir com eventuais melhorias na prestação dos serviços públicos.

Há que se ressaltar, num terceiro ponto, a situação dos usuários que possuem acesso à internet e aos equipamentos de tecnologia da informação e que em tese teriam condições de participar ativamente da avaliação dos serviços públicos por aplicativos ou plataformas digitais, mas que não conseguem compreender o que se questiona. No Brasil existe uma alta taxa de analfabetismo funcional. A Meta 9 do Plano Nacional de Educação do decênio 2014-2024 (Lei nº 13.005/14) pretendia reduzir em 50% a taxa de analfabetismo funcional no interregno, diminuindo dos 27% em 2014 para 13,5% em 2024. Todavia, balanço apresentado em junho de 2021 pela Campanha Nacional pelo Direito à Educação³⁸ apontou que em 2018 a quantidade de analfabetos funcionais no país havia subido para 29% da população.

Então, quase um terço dos brasileiros embora saibam ler e escrever não têm condições de interpretar adequadamente os textos que lhes são submetidos. E nada indica que a situação melhore quando transferida para a âmbito da internet, sendo que o analfabetismo digital pode ser ainda mais profundo, em especial em determinados contingentes populacionais, a exemplo dos idosos. Em que condições essa parcela dos usuários decifrará os questionamentos preestabelecidos e inseridos nas plataformas de avaliação no momento de classificar a qualidade dos serviços? Ainda que esses cidadãos-usuários acessem a internet por seus

³⁶ Sobre a desigualdade no acesso à tecnologia ver: SCHIEFLER; CRISTÓVAM; SOUSA, 2020.

³⁷ Na América Latina e no Caribe, por exemplo, entre 2000 e 2020, houve um avanço de 2.544% na utilização da internet pela população local conforme pesquisa da Internet World Stats. Disponível em: <https://www.internetworldstats.com/stats.htm>.

³⁸ Pesquisa disponível em: https://media.campanha.org.br/acervo/documentos/BALANCO_PNE_CARTELAS_VF_corrigido.pdf.

aparelhos celulares, eles realmente compreenderão as informações constantes da plataforma de avaliação do serviço?

Soma-se a esse ponto a problemática da possibilidade de manipulação de dados e informações por parte do próprio Estado ao alimentar os sistemas e formular os quesitos/questionamentos avaliativos. É claro que se pressupõe a correção da atuação administrativa, a boa-fé objetiva e a confiança legítima, mas não se pode negar a rendição dos cidadãos-usuários a eventuais direcionamentos/enviesamentos (propositais ou não!) na programação dos aplicativos. Sem contar que a produção de informação de forma enviesada, viciada por preconceitos de toda ordem ou até com pretensões político-eleitoreiras, principalmente se não prontamente percebida pela população, pode deturpar os resultados das pesquisas de satisfação.

Por fim, outro tema que se traz à baila como um quarto ponto de reflexão é sobre a utilização “político-ideológica” dos instrumentos de avaliação dos serviços públicos. Num cenário em que a polarização política extrema transformou as redes sociais em campos de batalha virtuais e de propagação de informações falsas, é possível que as paixões políticas se entranhem nas plataformas digitais e corrompam os resultados. À evidência, esses cenários extremados podem distorcer e perturbar as avaliações continuadas. Seria ingênuo negar essa ameaça.³⁹ Até numa espécie de estratégia de sabotagem ou promoção artificializada, pessoas que sequer são usuárias da prestação estatal podem se valer da pesquisa de satisfação de determinado serviço público com a pretensão de avaliar a figura do governante atual (para o bem ou para o mal!), quando, na verdade, essa ferramenta não deveria se oferecer a avaliar pessoas, mas sim a qualidade do serviço. A avaliação do governante é tarefa afeta ao processo eleitoral.

Nada obstante, tudo isso não indica conclusão pela inadequação do instrumento. Longe disso. Por certo que os mecanismos de tecnologia da informação e da comunicação devem ser absorvidos e utilizados pelo Estado em prol da sociedade como estratégia de maior eficiência da gestão pública. Porém, cabe alertar sobre aspectos relevantes e que precisam ser considerados, sob pena do risco de manutenção do status quo de boa parcela dos cidadãos brasileiros e, por consequência, da qualidade dos serviços públicos.

Com efeito, a instituição de uma plataforma digital de pesquisa de satisfação dos usuários com o fim de avaliar os serviços públicos, embora seja medida que se coaduna com a figura de um governo digital e com a sociedade contemporânea, não pode vir desacompanhada de outras políticas públicas e de cautelas que restrinjam/evitem o desvirtuamento/enviesamentos/esvaziamento do mecanismo. Não se pode negar que resultados de pesquisas que de partida restrinjam boa parte dos

³⁹ FREITAS; TEIXEIRA, 2019, p. 244.

usuários, seja por não constarem nos cadastros governamentais, por não terem acesso à internet, por não conseguirem interpretar os dados ou informações, ou mesmo por construção/uso indevido do aplicativo, conduzirá a uma conclusão mais ou menos distorcida da realidade e que pode comprometer o avanço na maior qualidade dos respectivos serviços públicos avaliados.

Nesse contexto, é imprescindível que paralelamente o Estado promova políticas públicas de inclusão social e digital, seguramente para garantir esse que é um direito fundamental na atualidade, o que também asseguraria a ampliação qualitativa/quantitativa da avaliação dos serviços públicos. Ainda, a adoção da avaliação digital dos serviços públicos não pode prescindir da manutenção ou da criação de mecanismos físicos ou presenciais para esse fim. O sujeito “invisível” ou o cidadão sem acesso à internet devem ter instrumentos à disposição para manifestar o grau de satisfação com o serviço de transporte ao usar um ônibus ou de saúde ao ser atendido no posto de seu bairro. Ainda que a forma de avaliação parta do mero preenchimento de um *checklist*, e que essa informação não chegue instantaneamente aos responsáveis pelo serviço como na via digital, há de se reconhecer que esses usuários ao menos terão a oportunidade de se manifestar sobre a prestação que lhes fora oferecida. Mesmo que seja um serviço público prestado de forma digital deve-se refletir sobre um meio físico de sua avaliação. Ou seja, a plataforma digital de pesquisa de satisfação deve corresponder a mais uma forma de avaliação dos serviços públicos, não devendo ser a única nem prevalecer sobre as demais.

A efetiva implantação da Lei nº 14.172/21,⁴⁰ que dispõe sobre a garantia de acesso à internet, com fins educacionais, a alunos e a professores da educação básica pública, pode representar, no médio prazo, uma importante ferramenta de inclusão social e digital, pois ao tempo em que ensinará aos alunos da rede pública básica de ensino como manejar instrumentos de tecnologia da informação e comunicação, também auxiliará na erradicação do analfabetismo funcional/digital. A preocupação, nesse particular, é melhorar a capacidade interpretação da população para que possa fiscalizar eventuais viesamentos na produção de conteúdo pelo Estado e de acesso e aplicação do dever de transparência e publicidade de dados e informações.

Noutro passo, é imprescindível, também, que o Estado estimule a participação dos usuários implementando linguagem simples e direta na plataforma digital e por meio de campanhas que demonstrem as consequências positivas que podem advir

⁴⁰ Interessante destacar que o projeto de lei desse tema foi vetado pelo presidente da República, mas o veto foi derrubado pelo Congresso Nacional. A Advocacia-Geral da União ajuizou a Ação Direta de Inconstitucionalidade nº 6.926 contra alguns dispositivos da norma. Posteriormente, o governo federal editou a Medida Provisória nº 1.060/21, alterando alguns pontos da Lei nº 14.172/21, notadamente o prazo de 30 dias para que a União fizesse o repasse de valores aos estados e municípios em parcela única (BRASIL, 2012c).

da atuação ativa dos cidadãos a partir da avaliação dos serviços públicos. Nesse ponto, parece que o estímulo à participação cidadã já no momento da elaboração das políticas estatais (avaliação *ex ante*) aumenta o engajamento em posterior avaliação dos resultados obtidos na prática. É preciso impulsionar a sensação de pertencimento do cidadão-usuário, que é o legítimo titular dos direitos alcançados a partir das prestações estatais.

Por fim, há de se atentar para os efetivos riscos de uso desvirtuado das ferramentas digitais de avaliação dos serviços públicos, a partir da manipulação do espírito público (efeito manada) por grupos políticos e outras expressões de poder real na comunidade, tanto pela via da doutrinação ou carisma, como pela limitação das possibilidades de sua expressão, ou ainda pela influência nociva no debate público para evitar desafios a seu poder.⁴¹ Parecer correto, na medida do possível, restringir o uso da plataforma e de outros instrumentos de pesquisa de satisfação a quem de fato seja usuário do serviço avaliado. Talvez seja o caso de limitar a possibilidade de voto por CPF, por uso do serviço, por dia, por semana etc., sob pena do risco de apaixonados políticos ou mesmo robôs estrategicamente programados que avaliem as pessoas dos governantes, ao invés dos respectivos serviços públicos. O uso inadvertido da plataforma prejudica sua utilização para melhoria das prestações estatais, mantendo inalterado o estado atual dos serviços avaliados e lesando os efetivos cidadãos-usuários.

Por tudo que se refletiu, é certo concluir que é a partir da participação dos cidadãos e cidadãs que a democracia se fortalece e é possível consolidar serviços públicos de qualidade.⁴² Contudo, os ganhos com avanços tecnológicos nessa seara não podem se descuidar de parcelas significativas da sociedade e de algumas consequências que o uso desvirtuado desses mecanismos pode acarretar (externalidades negativas).

O caminho passa pela evolução no que tange à avaliação dos serviços públicos por meio das TICs, especialmente por possuírem o condão de adequar os serviços, que servem à materialização dos direitos fundamentais sociais, às pretensões contemporâneas da sociedade. É preciso, portanto, dar visibilidade e protagonismo ao cidadão. É preciso dar condições mínimas de compreensão ao usuário. É preciso neutralizar o uso distorcido dessa importante ferramenta de participação social. Só a partir disso é que haverá efetivas condições de qualificar as plataformas de pesquisa de satisfação como reais instrumentos de direito à voz dos usuários de serviços públicos e de democratização da administração pública. Essas questões paralelas não poderão ser esquecidas pelos governos no momento da edição das

⁴¹ DENHARDT; DENHARDT, 2015, p. 55.

⁴² MELO, 2018, p. 113.

respectivas regulamentações do art. 24, do CDUSP, sob pena de fantasiar uma suposta evolução, que ao fim e ao cabo, poderá servir para o aprofundamento de parcela dos cidadãos-usuários à margem da sociedade ou para manter inalterada a qualidade do serviço avaliado.

5 Conclusão

Na medida em que a sociedade evolui, também se ampliam as demandas e os serviços a serem alcançados pelo Estado aos cidadãos, tanto na sua essência quanto no modo de prestação. Os serviços públicos, que em última análise materializam os direitos fundamentais e se qualificam como corolários da dignidade da pessoa humana, precisam de constante aperfeiçoamento.

Nessa toada, para uma correta adequação das prestações estatais é preciso ouvir seus destinatários – os cidadãos-usuários do serviço público. A participação social nessa empreitada é fundamental para nortear a condução das ações prestacionais no sentido que melhor atenda aos interesses dos cidadãos. Para esse fim, seguramente serão instituídas plataformas digitais de pesquisa de satisfação dos usuários dos serviços públicos em respeito ao ordenado pelos artigos 23 e 24 da Lei nº 13.460/17, providência essa que se coaduna com a sociedade contemporânea que cada vez mais estabelece suas relações em rede.

A adoção de aplicativos digitais para avaliação dos serviços públicos busca, na essência, consagrar dois progressos: democratizar a gestão pública por meio da participação direta dos cidadãos e promover melhorias nos serviços públicos. Trata-se, portanto, de uma prática que merece ser louvada. No entanto, existem questões paralelas a isso que podem impactar negativamente na consecução desses objetivos. No presente trabalho foram indicados pelo menos quatro pontos de atenção que não podem ser desconsiderados pelos gestores públicos, e que devem ser trabalhados como políticas de Estado paralelas à implantação das plataformas digitais de avaliação dos serviços públicos, sob pena de contribuírem para manutenção do *status quo*, a saber: (i) a situação dos brasileiros “invisíveis”; (ii) os cidadãos que não possuem acesso à internet; (iii) aqueles que, embora possuam acesso, não têm condições mínimas para compreender os dados e informações disponibilizados para fins de avaliação e (iv) os riscos dos enviesamentos discriminatórios e a corrupção da ferramenta pelo uso desvirtuado por determinados grupos políticos.

Isso pode ser combatido a partir da adoção de algumas condutas, capazes de minimizar os efeitos dessas externalidades negativas, tais como: (i) políticas de inclusão social e digital pela efetivação da Lei nº 14.172/21; (ii) a utilização colateral de instrumentos físicos de pesquisa de satisfação para uma determinada parcela dos usuários dos serviços públicos; (iii) o estímulo ao engajamento dos cidadãos para exaltar seu “espírito público” (participação social) por meio do uso

adequado do aplicativo para que haja colheita de frutos positivos e (iv) a necessidade de “travas” que evitem o uso dissimulado do sistema por determinados grupos de interesse, com fins meramente políticos ou desviados da sua finalidade precípua. Conquanto a instituição de plataforma digital de pesquisa de satisfação dos usuários seja salutar, ela não pode vir desacompanhada de outras políticas de Estado, sob pena do esvaziamento das pretensões originais e a manutenção do status quo, com o agravamento da vulnerabilidade de parte dos cidadãos-usuários e a deterioração da qualidade dos serviços públicos.

Referências

- ARAGÃO, Alexandre Santos de. *Direito dos serviços públicos*. 4. ed. Belo Horizonte: Fórum, 2017.
- BARBOSA, Hugo Leonardo; FERNEDA, Ariê Scherreier; CRISTÓVAM, José Sérgio da Silva. *A estratégia brasileira de inteligência artificial no paradigma do governo digital*. 2022. No prelo.
- BINENBOJM, Gustavo. *Uma teoria do Direito Administrativo: direitos fundamentais, democracia e constitucionalização*. 3. ed. Rio de Janeiro: Renovar, 2014.
- BITENCOURT NETO, Eurico. Vinculação da administração ao mínimo existencial. In: NETTO, Luísa Cristina Pinto e; BITENCOURT NETO, Euric. (org.). *Direito Administrativo e Direitos Fundamentais: diálogo necessário*. Belo Horizonte: Editora Fórum, 2012.
- BITTENCOURT, Sidney. *Comentários à Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017: Novo Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos*. Curitiba: CRV, 2018.
- BOURGES, Fernanda Schuhli. Administração pública digital: expansão e resgate da participação dos cidadãos – perspectivas sobre o sistema “FALA.BR”. In: SCHIER, Adriana da Costa Ricardo; BITENCOURT, Caroline Muller (org.). *Direito Administrativo, políticas públicas e estado sustentável*. Curitiba: Íthala, 2020.
- BRASIL. [Constituição (1988)]. *Constituição da República Federativa do Brasil de 1988*. Brasília, DF: Presidência da República, [1988]. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br>.. Acesso em: 4 jun. 2022.
- BRASIL. Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017. *Diário Oficial da União*: Brasília, DF, 2017a. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/decreto/d9094.htm. Acesso em: 4 jun. 2022.
- BRASIL. Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995. *Diário Oficial da União*: Brasília, DF, 1995. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8987cons.htm. Acesso em: 4 jun. 2022.
- BRASIL. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. *Diário Oficial da União*: Brasília, DF, 2017b. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm. Acesso em: 4 jun. 2022.
- BRASIL. Lei nº 14.129, de 20 de março de 2021. *Diário Oficial da União*: Brasília, DF, 2021a. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/L14129.htm. Acesso em: 4 jun. 2022.
- BRASIL. Lei nº 14.172, de 10 de junho de 2021. *Diário Oficial da União*: Brasília, DF, 2021b. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/lei-n-14.172-de-10-de-junho-de-2021-325242900>. Acesso em: 4 jun. 2022.

BRASIL. Medida Provisória nº 1.060, de 04 de agosto de 2021. *Diário Oficial da União*: Brasília, DF, 2021c. Disponível em: Acesso em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2021/Mpv/mpv1060.htm. Acesso em: 4 jun. 2022.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal. Ação Direta de Inconstitucionalidade por Omissão 24. Relator: Min. Dias Toffoli, 2018. *Dje*: Brasília, DF, 2018. Disponível em: <https://portal.stf.jus.br/processos/detalhe.asp?incidente=4427163>. Acesso em: 04 jun. 2022.

CASTELLS, Manuel. *Sociedade em rede*. 8. ed. São Paulo: Paz e Terra, 1999. v. 1.

CRISTÓVAM, José Sérgio da Silva. *administração pública democrática e supremacia do interesse público*: novo regime jurídico-administrativo e seus princípios constitucionais estruturantes. Curitiba, Juruá: 2015.

CRISTÓVAM, José Sérgio da Silva; BERGAMINI, José Carlos Loitey. A centralidade da noção de accountability como instrumento de concretização do modelo de administração pública sustentável. *A&C – Revista de Direito Administrativo & Constitucional*, Belo Horizonte, ano 21, n. 84, p. 87-108, abr./jun. 2021.

CRISTÓVAM, José Sérgio da Silva; SAIKALI, Lucas Bossoni; SOUSA, Thanderson Pereira de. Governo digital na implementação de serviços públicos para a concretização de direitos sociais no Brasil. *Sequência*, Florianópolis, n. 84, p. 209-242, abr. 2020. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/sequencia/article/view/2177-7055.2020v43n84p209>. Acesso em: 4 jun. 2022.

DENHARDT, Janet; DENHARDT, Robert. *O novo serviço público*: servir, em vez de dirigir. 4. ed. Londres: Routledge, 2015.

ESCÓSSIA, Fernanda da. *Invisíveis*: uma etnografia sobre brasileiros sem documento. Rio de Janeiro: FGV, 2021.

FREITAS, Juarez; TEIXEIRA, Anderson Vichinkesk. Democracia digital e avaliação continuada de políticas públicas. *Revista Brasileira de Estudos Políticos*, Belo Horizonte, v. 119, p. 227-252, jul./dez. 2019. Disponível em: <https://pos.direito.ufmg.br/rbep/index.php/rbep/article/view/715>. Acesso em: 4 jun. 2022.

GABARDO, Emerson. O Novo Código de Defesa do Usuário do Serviço Público: Lei 13.460/17. *Direito do Estado*, 26 jun. 2017. Disponível em: <http://www.direitodoestado.com.br/colunistas/emerson-gabardo/o-novo-codigo-de-defesa-do-usuario-do-servico-publico-lei-13-460-17>. Acesso em: 4 jun. 2022.

IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. *Pesquisa nacional por amostra de domicílios: síntese de indicadores 2015*. Coordenação de Trabalho e Rendimento. Rio de Janeiro: IBGE, 2016.

LO PRETE, Renata. O Assunto #532: Brasileiros sem documento – os verdadeiros invisíveis. *G1*, 6 set. 2021. Disponível em: <https://g1.globo.com/podcast/o-assunto/noticia/2021/09/06/o-assunto-532-brasileiros-sem-documento-os-verdadeiros-invisiveis.ghtml>. Acesso em: 4 jun. 2022.

MELO, Anjuli Tostes Faria. *Código de Defesa do Usuário do Serviço Público*: apontamentos sobre a Lei 13.460/17 e normas regulamentadoras. Recife: FB da Silva Livros, 2018.

REYES, Manuel Aragón. La democracia social y económica: los conceptos económicos y sociales. In: GARCIA-TUNÓN, Ángel Marina (coord.) *Economía y derecho ante em siglo XXI*. Valhadolide: Lex Nova, 2001.

REYNA, Justo; GABARDO, Emerson; SANTOS, Fábio de Sousa. Electronic government, digital invisibility and fundamental social rights. *Sequência*, Florianópolis, n. 85, p. 30-50, ago. 2020. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/sequencia/article/view/75278/44588>. Acesso em: 4 jun. 2022.

SARLET, Ingo Wolfgang. *A eficácia dos direitos fundamentais*: uma teoria geral dos direitos fundamentais na perspectiva constitucional. 10. ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2011.

SCHIEFLER, Eduardo André Carvalho; CRISTÓVAM, José Sérgio da Silva; SOUSA, Thanderson Pereira de. administração pública digital e a problemática da desigualdade no acesso à tecnologia. *International Journal of Digital Law*, Belo Horizonte, ano 1, n. 2, p. 97-116, maio/ago. 2020. Disponível em: <https://journal.nuped.com.br/index.php/revista/article/view/14/13>. Acesso em: 4 jun. 2022.

SELL, Denilson *et al.* *De e-Gov a e-Governança Modelo de e-gov voltado à governança pública*, [2022]. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/299584806_De_e-Gov_a_e-Governanca_Modelo_de_e-gov_voltado_a_governanca_publica. Acesso em: 4 jun. 2022.

TAVARES, André Afonso; BITENCOURT, Caroline Müller; CRISTÓVAM, José Sérgio da Silva. A Lei do governo digital no Brasil: análise das contribuições à transparência pública e à concretização do exercício do controle social. *Revista Novos Estudos Jurídicos*, Itajaí, v. 26, n. 3, p. 788-814, set./dez. 2021. Disponível em: <https://siaiap32.univali.br/seer/index.php/nej/article/view/18326/10511>. Acesso em: 4 jun. 2022.

Informação bibliográfica deste texto, conforme a NBR 6023:2018 da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT):

CRISTÓVAM, José Sérgio da Silva; LAGOS, Leonardo Bas Galupe. Plataformas digitais para pesquisa de satisfação dos usuários de serviços públicos: uma análise dos seus possíveis desafios. *International Journal of Digital Law*, Belo Horizonte, ano 3, n. 1, p. 69-87, jan./abr. 2022. DOI: 10.47975/IJDL.cristovam.v.3.n.1.

Sobre a Revista

IJDL – INTERNATIONAL JOURNAL OF DIGITAL LAW

Objetivo

O International Journal of Digital Law consiste em periódico científico eletrônico de acesso aberto e periodicidade quadrimestral promovido pelo **Núcleo de Pesquisas em Políticas Públicas e Desenvolvimento Humano (NUPED)**, do Programa de Pós-Graduação em Direito da Pontifícia Universidade Católica do Paraná.

O Conselho Editorial é composto por renomados professores vinculados a instituições de ensino superior do Brasil, Argentina, Austrália, Colômbia, Espanha, Egito, França, Holanda e Índia. A linha editorial segue o eixo das atividades de pesquisa do NUPED, um grupo inscrito no diretório do CNPq e filiado à **Rede de Pesquisa em Direito Administrativo Social (REDAS)**. Seu enfoque é o estudo crítico das instituições jurídico-políticas típicas do Estado de Direito, notadamente, as voltadas à inovação e ao desenvolvimento humano por intermédio da revolução digital.

Linha Editorial

A linha editorial segue o eixo de concentração do **NUPED – PPGD/PUCPR** intitulada “**Direito Econômico e Desenvolvimento**”. Por sua vez, a área congrega duas importantes linhas de pesquisa: 1. **Estado, Economia e Desenvolvimento** e 2. **Direitos Sociais, Globalização e Desenvolvimento**. A revista dará destaque a este marco teórico. Entretanto, transversalmente ao tema da economia, do desenvolvimento, da globalização e dos direitos sociais, as palavras-chave que melhor definem o escopo da revista implicam a tratativa de temas como: acesso à informação, *big data*, *blockchain*, cidades inteligentes, contratos inteligentes, *crowdsourcing*, cibercrimes, democracia digital, direito à privacidade, direitos fundamentais, *e-business*, economia digital, educação digital, eficiência administrativa, *e-government*, *fake news*, *gig economy*, globalização, inclusão digital, infraestrutura, inovação, inteligência artificial, interesse público, internet, internet das coisas, jurimetria, *lawfare*, novas tecnologias, perfilamento digital, pesquisa em multimeios, processo administrativo eletrônico, proteção de dados, regulação administrativa, regulação econômica, risco, serviços públicos, sistemas de informação, sociedade da informação, transparência governamental e telecomunicações.

Double blind peer review

A publicação dos artigos submete-se ao procedimento *double blind peer review*. Os trabalhos são remetidos sem identificação de autoria a dois pareceristas *ad hoc* portadores de título de doutor, todos eles exógenos à instituição promotora da revista (PUCPR). Os pareceristas são, portanto, sempre pesquisadores vinculados a renomadas instituições de ensino superior nacionais e estrangeiras.

Cobertura temática (classificação do CNPq)

GRANDE: Ciências Sociais Aplicadas (6.00.00.00-7)/Área: Direito (6.01.00.00-1)/
Subárea: Direitos Especiais (6.01.04.00-7)

GRANDE: Ciências Sociais Aplicadas (6.00.00.00-7)/Área: Ciência da Informação
(6.07.00.00-9)/Subárea: Teoria da Informação (6.07.01.00-5)

GRANDE: Ciências Exatas e da Terra (1.00.00.00-3)/Área: Ciência da Computação
1.03.00.00-7/Subárea: Sistemas de Computação (1.03.04.00-2)

Diretrizes para Autores

1. Submissão de artigos

As propostas de artigos para publicação na *International Journal of Digital Law* deverão ser enviadas através do sistema eletrônico de submissões (gratuitamente), por meio de cadastro no Sistema Eletrônico e acesso mediante login e senha a ser realizado no [site](#). Não serão aceitas propostas enviadas por e-mail. A revista reserva-se o direito de aceitar ou rejeitar qualquer original recebido, de acordo com as recomendações do seu corpo editorial, inclusive por inadequação da temática do artigo ao perfil editorial da revista, como também o direito de propor eventuais alterações.

2. Qualificação dos autores

Ao menos um dos autores do artigo deverá possuir o título de Doutor (Dr.), Doctor of Juridical Science (J.S.D. ou S.J.D.), Doctor juris (Dr. iur. ou Dr. jur.), Doctor of Philosophy (Ph.D.) ou Legum Doctor (LL.D.). A exigência poderá ser relativizada, nunca extrapolando o percentual de 30% por edição, em casos excepcionais de: (i) artigos de autores afiliados a instituições estrangeiras; (ii) artigos escritos em inglês.

3. Ineditismo e exclusividade

Os textos para publicação na *International Journal of Digital Law* deverão ser inéditos e para publicação exclusiva, salvo no caso de artigos em língua estrangeira que tenham sido publicados fora do país. Uma vez publicados nesta revista, também poderão sê-lo em livros e coletâneas, desde que citada a publicação original. Roga-se aos autores o compromisso de não publicação em outras revistas e periódicos, bem como de que as propostas de artigo não se encontrem postulados de forma simultânea em outras revistas ou órgãos editoriais.

4. Idiomas

Podem ser submetidos artigos redigidos em Português, Espanhol ou Inglês.

5. Cadastro dos metadados no sistema eletrônico de submissões

5.1. No momento da submissão do artigo no sistema eletrônico, os campos dos metadados deverão ser preenchidos obrigatoriamente de acordo com estas diretrizes, sob pena de rejeição liminar da submissão.

5.2. Autores

5.2.1. Nome/Nome do Meio/Sobrenome: indicação do nome completo do(s) autor(es) apenas com as iniciais de cada nome em caixa alta. Em caso de artigos em coautoria, os nomes de todos os coautores devem ser inseridos no sistema na ordem que deverá constar no momento da publicação.

5.2.2. E-mail: indicação do e-mail do(s) autor(es) para contato, que será obrigatoriamente divulgado na versão publicada do artigo.

5.2.3. ORCID iD: indicação do número de identificação ORCID (para maiores informações [clique aqui](#)). O identificador ORCID pode ser obtido no [registro ORCID](#). Você deve aceitar os padrões para apresentação de iD ORCID e incluir a URL completa; por exemplo: <https://orcid.org/0000-0003-1781-1726>.

5.2.4. URL: link para o currículo completo do autor. No caso de autores brasileiros, deve ser indicado o link para o Currículo Lattes.

5.2.5. Instituição/Afiliação: indicação da sua principal afiliação institucional ou das duas principais, caso o vínculo com ambas possua a mesma importância (instituição à qual encontra-se vinculado como docente ou discente, ou, caso não seja docente ou discente, a instituição onde foi obtido o seu maior título acadêmico, como doutorado, mestrado, especialização etc.). O nome da instituição deverá constar por extenso e na língua original da instituição (ou em inglês quando a escrita não for latina), seguida da indicação do país de origem da instituição entre parênteses. Caso o autor seja docente e esteja cursando mestrado ou doutorado em outra instituição, a afiliação principal será a da instituição na qual o autor figura como mestrando ou doutorando.

5.2.6. País: indicação do país da principal afiliação institucional do autor.

5.2.7. Resumo da biografia: indicação do mini currículo, iniciando com a indicação da instituição onde figura como docente, seguida de cidade, sigla do Estado e país entre parênteses, indicação das titulações acadêmicas (começando pela mais elevada), outros vínculos com associações científicas, profissão etc.

5.3. Título e Resumo

5.3.1. Título: título no idioma do artigo, com apenas a primeira letra da sentença em maiúscula.

5.3.2. Resumo: resumo no idioma do artigo, sem parágrafo ou citações e referências, com até 200 palavras.

5.4. Indexação

5.4.1. Palavras-chave: indicação de 5 palavras-chave no idioma do artigo (em letras minúsculas e separadas por ponto vírgula).

5.4.2. Idioma: indicar a sigla correspondente ao idioma do artigo (Português=pt; English=en; Español=es).

5.5. Contribuidores e Agências de fomento: os artigos resultantes de projetos de pesquisa financiados deverão indicar neste campo a fonte de financiamento.

5.6. Referências: inserir a lista completa de referências citadas no artigo, dando um espaço entre cada uma delas.

6. Apresentação do texto e elementos pré-textuais

6.1. Recomenda-se que o trabalho tenha entre 15 e 30 páginas (tamanho A4 – 21 cm x 29,7 cm), compreendendo a introdução, desenvolvimento, conclusão (não necessariamente com esses títulos) e uma lista de referências bibliográficas.

6.2. As margens utilizadas deverão ser: esquerda e superior de 3 cm e direita e inferior de 2 cm.

6.3. No corpo do texto deverá ser utilizada Fonte Times New Roman, tamanho 12, espaçamento entre linhas de 1,5 cm e espaçamento de 0 pt (pontos) antes e depois dos parágrafos.

6.4. Nas notas de rodapé deverá ser utilizada Fonte Times New Roman, tamanho 10, espaçamento simples entre linhas.

6.5. No desenvolvimento do texto, os parágrafos deverão conter recuo de 1,5 cm em relação à margem esquerda. Títulos e subtítulos deverão estar alinhados à margem esquerda, sem recuo.

6.6. A estruturação deverá observar a exposta neste item 6.6.

6.6.1. Título no idioma do artigo, com apenas a primeira letra da sentença em maiúscula e em itálico, centralizado.

6.6.2. Nos casos de necessidade de indicar informações a respeito do artigo (financiamento por agências de fomento, agradecimentos, tradutores do texto etc.), deverá ser inserida uma nota de rodapé com um asterisco (e não com número) situada à direita do título no idioma do artigo.

6.6.3. Título em inglês, com apenas a primeira letra da sentença em maiúscula, em itálico e centralizado. No caso de artigos redigidos em inglês, este elemento deverá ser substituído pelo título em português.

6.6.4. O artigo não deve incluir os nomes do(s) autor(es). As informações, para fins de publicação, serão retiradas dos metadados inseridos pelo(s) autor(es) no sistema eletrônico da revista no momento da submissão.

6.6.5. Resumo no idioma do artigo (fonte Times New Roman 12, espaçamento entre linhas simples, sem parágrafo ou citações e referências, com até 200 palavras), antecedido da palavra “Resumo” escrita no idioma do artigo.

6.6.6. Indicação de 6 palavras-chave no idioma do artigo (em letras minúsculas e separadas por ponto vírgula), antecidas da expressão “Palavras-chave” redigida no idioma do artigo.

6.6.7. Resumo em inglês (Fonte Times New Roman 12, espaçamento entre linhas simples, sem parágrafo ou citações e referências, com até 200 palavras), antecedido da palavra “Abstract”. No caso de artigos redigidos em inglês, este elemento deverá ser substituído pelo resumo em português.

6.6.8. Indicação de seis palavras-chave em inglês (em letras minúsculas e separadas por ponto e vírgula), antecidas da expressão “Keywords”. No caso de artigos redigidos em inglês, este elemento deverá ser substituído pelas palavras-chave em português.

6.6.9. Sumário com a identificação dos títulos das seções e das subseções, com numeração progressiva, separados por ponto vírgula, sequencialmente e em parágrafo único.

6.6.10. Desenvolvimento do trabalho científico: a numeração progressiva, em números arábicos, deve ser utilizada para evidenciar a sistematização do conteúdo do trabalho.

6.6.11. Lista das referências bibliográficas efetivamente utilizadas no artigo, ao final do trabalho, separadas por um espaço simples, alinhadas à margem esquerda (sem recuo).

6.6.12. Aplicam-se, para os demais aspectos de formatação, as normas técnicas brasileiras (ABNT NBR 10520:2002 e 14724:2011).

6.6.13. No caso de artigos com 4 ou mais autores, é necessário incluir uma nota de rodapé indicando qual foi a contribuição de cada um.

6.7. Todo destaque que se queira dar ao texto deve ser feito com o uso de itálico, ficando vedada a utilização de negrito, sublinhado ou caixa alta para fins de dar destaque ao texto.

6.8. Figuras e tabelas devem estar inseridas no texto, e não no final do documento na forma de anexos.

7. Metodologia científica

7.1. As referências dos livros, capítulos de obras coletivas, artigos, teses, dissertações e monografias de conclusão de curso de autores citados ou utilizados como base

para a redação do texto devem constar em nota de rodapé, com todas as informações do texto, em observância às normas técnicas brasileiras (ABNT NBR 6023:2018), e, especialmente, com a indicação da página da qual se tirou a informação apresentada no texto logo após a referência.

7.1.1. O destaque dado ao título dos livros (ou revistas) citados deverá constar em itálico, ficando vedada a utilização de negrito.

7.1.2. Os artigos redigidos com citação no formato AUTOR-DATA não serão aceitos para publicação, somente o sistema de chamadas numérico exposto nas notas de rodapé.

7.1.3. As referências deverão constar da seguinte forma:

7.1.3.1. Livros:

SOBRENOME, Nome. *Título da obra em itálico*: subtítulo sem itálico. número da edição. Cidade: Editora, ano.

Exemplo:

KEEN, Andrew. *Vertigem digital*: por que as redes sociais estão nos dividindo, diminuindo e desorientando. Trad. Alexandre Martins, Rio de Janeiro: Zahar, 2012. 254p.

7.1.3.2. Capítulos de livros coletivos:

SOBRENOME, Nome. Título do capítulo sem itálico. In: SOBRENOME DO 1º ORGANIZADOR, Nome do organizador; SOBRENOME DO 2º ORGANIZADOR, Nome do 2º organizador e assim sucessivamente, separados por ponto vírgula (Org. ou Coord.). *Título da obra ou coletânea em itálico*: subtítulo sem itálico. número da edição. Cidade: Editora, ano. página inicial-página final [antecedidas de “p.”].

Exemplo:

DOTTA, Alexandre Godoy. Derechos de la Población LGBT+ en Brasil: Vulnerabilidad Social entre Avances y Retrocesos. In: BRAVO, Álvaro Sánches; CASIMIRO, Ligia Melo de; GABARDO, Emerson. (Org.). *Estado Social Y Derechos Fundamentales en Tiempos de Retroceso*. Sevilha: Ponto Rojo, 2019. p. 203-228.

7.1.3.3. Artigos em revistas:

SOBRENOME, Nome. Título do artigo sem itálico. *Título da Revista em itálico*, cidade, volume, número, página inicial-página final [antecedidas de “p.”], meses da publicação [abreviados com as três primeiras letras do mês seguidas de ponto e separados por barra]. ano.

Exemplo:

GABARDO, Emerson; SAIKALI, Lucas Bossoni. A prescritibilidade da ação de ressarcimento ao erário em razão de atos de improbidade administrativa. *Revista Jurídica – Unicuritiba*, Curitiba, v. 1, p. 514-543, 2018.

7.1.3.4. Teses de Titularidade, Livre-Docência, Doutorado, Dissertações de Mestrado, Monografias de Conclusão de Curso de Graduação e Pós-Graduação:

SOBRENOME, Nome. *Título do trabalho em itálico*: subtítulo sem itálico. Cidade, ano. número de folhas seguido de “f”. Modalidade do trabalho (Grau obtido com a defesa) – Órgão perante o qual o trabalho foi defendido, Nome da instituição.

Exemplo:

SANTOS, Fábio de Sousa. *Análise Comparada da Competição na Contratação Pública Brasileira e Estadunidense*. Curitiba, 2018. 134f. Dissertação (Mestrado em Mestrado em Direito) – Pontifícia Universidade Católica do Paraná. Curitiba: 2018.

7.1.3.5 DOI – Digital object identifier: Caso o documento consultado na pesquisa tenha o número de DOI recomenda-se a inclusão, de modo complementar, do número após o término de cada referência.

Exemplo:

DOTTA, Alexandre Godoy. Public policies for the assessment of quality of the Brazilian higher education system. *Revista de Investigações Constitucionais*, Curitiba, v. 3, p. 53-69, 2016. DOI. [10.5380/rinc.v3i3.49033](https://doi.org/10.5380/rinc.v3i3.49033).

7.1.3.6. Documentos em meio eletrônico: Documentos extraídos do meio eletrônico deverão apresentar após o término de cada referência o local da rede onde foi encontrado e apresentado da seguinte maneira.

Exemplo:

IJDL. International Journal of Digital Law. *Regras para a submissão de artigos*. Disponível em: <https://journal.nuped.com.br/index.php/revista/about/submissions>. Acesso em: 12 fev. 2020.

7.1.4. Os elementos das referências devem observar o seguinte padrão:

7.1.4.1. Autor: SOBRENOME em maiúsculas, vírgula, Nome com as iniciais em maiúsculas, seguido de ponto final.

7.1.4.2. Edição: deve ser incluída a informação somente a partir da segunda edição, sem ordinal, seguido de ponto e “ed.”. Exemplo: 2. ed.

7.1.4.3. Ano: grafado com algarismos arábicos, sem ponto no milhar, antecedido de vírgula e seguido de ponto.

7.1.5. Nos casos em que for absolutamente impossível obter alguma das informações acima, a ausência deverá ser suprida da seguinte forma:

7.1.5.1. Ausência de cidade: substituir por [S.l.].

7.1.5.2. Ausência de editora: substituir por [s.n.].

7.1.5.3. Ausência de ano: indicar entre colchetes o ano aproximado, seguido de ponto de interrogação. Exemplo: [1998?].

7.2. As citações (palavras, expressões, períodos) deverão ser cuidadosamente conferidas aos textos originais.

7.2.1. Citações diretas devem seguir o seguinte padrão de registro: transcrição com até quatro linhas devem constar do corpo do texto, com letra e espaçamento normais, e estar entre aspas.

7.2.2. Recomenda-se fortemente que citações textuais longas (mais de quatro linhas) não sejam utilizadas. Entretanto, se imprescindíveis, deverão constituir um parágrafo independente, com recuo de 1,5 cm em relação à margem esquerda (alinhamento justificado), utilizando-se espaçamento entre linhas simples e tamanho da fonte 10. Neste caso, aspas não devem ser utilizadas.

7.2.3. Fica vedado o uso do op. cit., loc. cit., ibidem e idem nas notas bibliográficas, que deverão ser substituídas pela referência completa, por extenso.

7.2.4. Para menção de autores no corpo do texto, fica vedada sua utilização em caixa alta (ex.: para Nome SOBRENOME...). Nestes casos todas as menções devem ser feitas apenas com a primeira letra maiúscula (ex.: para Nome Sobrenome...).

8. Redação

8.1. Os textos devem ser revisados, além de terem sua linguagem adequada a uma publicação editorial científica.

8.2. No caso de artigos redigidos na língua portuguesa, a escrita deve obedecer às regras ortográficas em vigor desde a promulgação do ACORDO ORTOGRÁFICO DA LÍNGUA PORTUGUESA, a partir de 1º de janeiro de 2009.

8.3. As citações de textos anteriores ao ACORDO devem respeitar a ortografia original.

9. Artigos resultantes de pesquisas financiadas

Os artigos resultantes de projetos de pesquisa financiados deverão indicar em nota de rodapé, situada ao final do título do artigo no idioma do texto, a informação relativa ao financiamento da pesquisa.

10. Declaração de direitos autorais

Autores que publicam nesta revista concordam com os seguintes termos:

10.1. Não serão devidos direitos autorais ou qualquer outra remuneração pela publicação dos trabalhos.

10.2. Autores mantêm os direitos autorais e concedem à *IJD* o direito de primeira publicação, com o trabalho simultaneamente licenciado sob a [Licença Creative Commons Attribution](#) que permite o compartilhamento do trabalho com reconhecimento da autoria e publicação inicial nesta revista. Ainda, em virtude de aparecerem nesta revista de acesso público, os artigos são de uso gratuito, com atribuições próprias, com aplicações educacionais e não comerciais.

10.3. Autores têm permissão e são estimulados a publicar e distribuir seu trabalho online (ex.: em repositórios institucionais ou na sua página pessoal) a qualquer ponto antes ou durante o processo editorial, já que isso pode gerar alterações produtivas, bem como aumentar o impacto e a citação do trabalho publicado (ver [O Efeito do Acesso Livre](#)).

11. Responsabilidade dos autores

11.1. Autores são responsáveis pelo conteúdo publicado, comprometendo-se, assim, a participar ativamente da discussão dos resultados de sua pesquisa científica, bem como do processo de revisão e aprovação da versão final do trabalho.

11.2. Autores são responsáveis pela condução, resultados e validade de toda investigação científica.

11.3. Autores devem noticiar a revista sobre qualquer conflito de interesse.

11.4. As opiniões emitidas pelos autores dos artigos são de sua exclusiva responsabilidade.

11.5. Ao submeter o artigo, o autor atesta que todas as afirmações contidas no manuscrito são verdadeiras ou baseadas em pesquisa com razoável exatidão.

12. Conflito de interesses

A confiabilidade pública no processo de revisão por pares e a credibilidade de artigos publicados dependem em parte de como os conflitos de interesses são administrados durante a redação, revisão por pares e tomada de decisões pelos editores.

12.1. É obrigatório que o autor do manuscrito declare a existência ou não de conflitos de interesse. Mesmo julgando não haver conflitos de interesse, o autor deve declarar essa informação no ato de submissão do artigo, marcando esse campo específico.

12.2. Conflitos de interesses podem surgir quando autores, pareceristas ou editores possuem interesses que, aparentes ou não, podem influenciar a elaboração ou avaliação

de manuscritos. O conflito de interesses pode ser de natureza pessoal, comercial, política, acadêmica ou financeira.

12.3. Quando os autores submetem um manuscrito, eles são responsáveis por reconhecer e revelar conflitos financeiros ou de outra natureza que possam ter influenciado seu trabalho.

12.4. Os autores devem reconhecer no manuscrito todo o apoio financeiro para o trabalho e outras conexões financeiras ou pessoais com relação à pesquisa. As contribuições de pessoas que são mencionadas nos agradecimentos por sua assistência na pesquisa devem ser descritas, e seu consentimento para publicação deve ser documentado.

12.5. Manuscritos não serão rejeitados simplesmente por haver um conflito de interesses, mas deverá ser feita uma declaração de que há ou não conflito de interesses.

12.6. Os pareceristas devem, igualmente, revelar aos editores quaisquer conflitos de interesse que poderiam influir em suas opiniões sobre o manuscrito, e devem declarar-se não qualificados para revisar originais específicos se acreditarem que esse procedimento é apropriado. Assim como no caso dos autores, se houver silêncio por parte dos pareceristas sobre conflitos potenciais, isso significará que os conflitos não existem.

12.7. No caso da identificação de conflito de interesse da parte dos pareceristas, o Conselho Editorial encaminhará o manuscrito a outro parecerista *ad hoc*.

12.8. Se os autores não tiverem certeza do que pode constituir um potencial conflito de interesses, devem contatar o Coordenador Editorial da Revista.

12.9. Para os casos em que editores ou algum outro membro publiquem com frequência na Revista, não serão atribuídos tratamentos especiais ou diferenciados. Todos os artigos submetidos serão avaliados através do procedimento *double blind peer review*.

13. Outras informações

13.1. Os trabalhos serão selecionados pelo Coordenador Editorial e pelo Conselho Editorial da Revista, que entrarão em contato com os respectivos autores para confirmar o recebimento dos textos, e em seguida os remeterão para análise de dois pareceristas do Conselho de Pareceristas.

13.2. Os originais recebidos e não publicados não serão devolvidos.

13.3. Asseguram-se aos autores o direito de recurso das decisões editoriais.

13.3.1. Serão concedidos 5 (cinco) dias, contados da data da decisão final do Conselho Editorial.

13.3.2. O arrazoado escrito deverá ser enviado para o e-mail: journal@nuped.com.br.

13.3.3. O recurso será analisado pelo Conselho Editorial no prazo de 30 (trinta) dias.

CONDIÇÕES PARA SUBMISSÕES

Como parte do processo de submissão, os autores são obrigados a verificar a conformidade da submissão em relação a todos os itens listados a seguir. As submissões que não estiverem de acordo com as normas serão devolvidas aos autores.

1. A contribuição é original e inédita (salvo em caso de artigos em língua estrangeira publicados no exterior), e não está sendo avaliada para publicação por outra revista; caso contrário, deve-se justificar em “Comentários ao editor”.
2. O arquivo da submissão está em formato Microsoft Word.
3. URLs para as referências foram informadas quando possível.

4. O texto possui entre 15 e 30 páginas (tamanho A4 – 21 cm x 29,7 cm), compreendendo a introdução, desenvolvimento, conclusão (não necessariamente com esses títulos) e uma lista de referências bibliográficas; as margens utilizadas são: esquerda e superior de 3 cm e direita e inferior de 2 cm; no corpo do texto utilizou-se Fonte Times New Roman, tamanho 12, espaçamento entre linhas de 1,5, e espaçamento de 0 pt antes e depois dos parágrafos; nas notas de rodapé utilizou-se Fonte Times New Roman, tamanho 10, espaçamento simples entre linhas; no desenvolvimento do texto, os parágrafos contêm recuo de 1,5 cm em relação à margem esquerda; títulos e subtítulos estão alinhados à margem esquerda, sem recuo; as figuras e tabelas estão inseridas no texto, não no final do documento na forma de anexos.
5. O texto segue os padrões de estilo e requisitos bibliográficos descritos em [Diretrizes para Autores](#), na [página para submissão](#).
6. Em caso de submissão a uma seção com avaliação pelos pares (ex.: artigos), as instruções disponíveis em [Assegurando a avaliação pelos pares cega](#) foram seguidas.
7. O autor declara que, com exceção das citações diretas e indiretas claramente indicadas e referenciadas, este artigo é de sua autoria e, portanto, não contém plágio. Declara, ainda, que está ciente das implicações legais que a utilização de material de terceiros acarreta.
8. O autor declara que participou suficientemente do trabalho para tornar pública sua responsabilidade pelo conteúdo e que todas as afirmações contidas no manuscrito são verdadeiras ou baseadas em pesquisa com razoável exatidão.
9. O autor concorda com a política de responsabilidade estabelecida no item 10. Responsabilidade dos autores das [Diretrizes para Autores](#).

POLÍTICA DE PRIVACIDADE

Os nomes e endereços informados nesta revista serão usados exclusivamente para os serviços prestados por esta publicação, não sendo disponibilizados para outras finalidades ou a terceiros.

Este periódico tem um compromisso com a ética e a qualidade das publicações, seguindo padrões internacionais de publicação científica. Defendemos um comportamento ético de todas as partes envolvidas na publicação em nosso periódico: autores, editor, pareceristas, Equipe Editorial e a Editora. Não aceitamos plágio ou qualquer outro comportamento antiético. Para isso, são seguidas as diretrizes do [2nd World Conference on Research Integrity](#), Singapore, July 22-24, 2010.

Deveres do Editor

- **Decisão de publicação:** o editor é responsável por decidir quais artigos submetidos à revista devem ser publicados. O editor é guiado pelas políticas decididas pelo Conselho Editorial. Essas políticas devem obedecer às exigências legais em vigor sobre difamação, violação de direitos autorais e plágio. Para tomada de decisões o editor pode consultar o Conselho Editorial e os pareceristas.
- **Transparência e respeito:** o editor deve avaliar os manuscritos submetidos sem levar em conta a raça, sexo, a orientação sexual, a crença religiosa, a origem étnica, a nacionalidade ou a filosofia política dos autores.

- **Confidencialidade:** o editor e demais membros da equipe editorial não devem divulgar qualquer informação sobre um manuscrito submetido, a não ser aos pareceristas e os conselheiros editoriais.
- **Divulgação e conflitos de interesse:** O editor não deve utilizar materiais inéditos divulgados em um manuscrito submetido em pesquisas próprias sem o consentimento expresso e por escrito do autor. O editor deve recusar avaliar os manuscritos em que tenha conflitos de interesse por questões competitivas, colaborativas ou outros relacionamentos ou ligações com qualquer um dos autores, empresas ou (possivelmente) instituições ligadas aos manuscritos.
- **Envolvimento e cooperação em investigações:** o editor deve tomar medidas necessárias cabíveis quando foram apresentadas reclamações éticas a respeito de um manuscrito submetido ou artigo publicado.

Deveres dos Pareceristas

- **Contribuição para as decisões editoriais:** a revisão dos pareceristas auxilia o editor na tomada de decisões editoriais e por meio das comunicações com o autor também pode auxiliar o mesmo na melhora do artigo.
- **Pontualidade:** qualquer avaliador de artigo que não se sinta qualificado para analisar o artigo ou sabe que a sua imediata leitura será impossível deve notificar imediatamente o editor.
- **Confidencialidade:** os trabalhos recebidos para análise devem ser tratados como documentos confidenciais. Eles não devem ser mostrados ou discutidos com os outros.
- **Padrões de objetividade:** os pareceres devem ser conduzidos de forma objetiva. Os pareceristas devem expressar seus pontos de vista de maneira clara e apoiados em argumentos.
- **Sobre as fontes:** os pareceristas devem identificar trabalhos publicados relevantes que não foram citados pelos autores. O parecerista deve chamar a atenção do editor sobre qualquer semelhança substancial ou sobreposição entre o manuscrito em questão e qualquer outro *artigo* publicado de que tenha conhecimento pessoal.
- **Divulgação e conflito de interesses:** informações privilegiadas ou ideias obtidas pelo parecerista por meio da leitura dos manuscritos devem ser mantidas em sigilo e não devem utilizadas para proveito pessoal. O parecerista não deve avaliar manuscritos em que tenha conflitos de interesse por questões competitivas, colaborativas ou outros relacionamentos ou ligações com qualquer um dos autores, empresas ou instituições ligadas aos manuscritos.

Deveres dos Autores

- **Normas gerais:** os autores de trabalhos que se referem a pesquisas originais devem apresentar um relato preciso do trabalho realizado, bem como uma discussão objetiva sobre o seu significado. Dados complementares devem ser representados com precisão no artigo. O documento deve conter detalhes suficientes e referências que permitam que outros possam replicar o trabalho. Declarações fraudulentas ou intencionalmente imprecisas constituem um comportamento antiético e são inaceitáveis.

- **Originalidade e plágio:** os autores devem garantir que as obras são inteiramente originais e se eles utilizam o trabalho e/ou textos dos outros que isso seja devidamente citado. Plágio em todas as suas formas constitui um comportamento editorial antiético e é inaceitável.
- **Publicação múltipla ou redundante:** um autor não deve publicar manuscritos que descrevam essencialmente a mesma pesquisa em mais de um periódico. Publicar o mesmo artigo em mais de um periódico sem informar os editores e obter seu consentimento constitui um comportamento editorial antiético e é inaceitável.
- **Sobre as fontes:** o trabalho de outros autores deve sempre ser reconhecido. Os autores devem citar as publicações que foram importantes na determinação da natureza do trabalho relatado. As informações obtidas em particular, como em uma conversa, correspondência, ou discussão com terceiros, não devem ser utilizadas ou relatadas sem a permissão explícita por escrito da fonte. As informações obtidas por meio de serviços confidenciais, tais como arbitragem manuscritos ou pedidos de bolsas, não devem ser utilizadas sem a permissão explícita por escrito do autor do trabalho envolvido nestes serviços.
- **Autoria:** a autoria do trabalho deve ser restrita àqueles que fizeram uma contribuição significativa para a concepção, projeto, execução ou interpretação do estudo relatado. Todos aqueles que fizeram contribuições significativas devem ser listados como coautores. Pessoas que participaram em certos aspectos do projeto de pesquisa devem ser listadas como colaboradores. O autor principal deve garantir que todos os coautores apropriados estejam incluídos no artigo. O autor principal também deve certificar-se que todos os coautores viram e aprovaram a versão final do manuscrito e que concordaram com sua submissão para publicação.
- **Divulgação e conflitos de interesses:** todos os autores devem divulgar no manuscrito qualquer conflito financeiro ou de outra natureza que possa influenciar os resultados ou a interpretação de seu manuscrito. Todas as fontes de apoio financeiro para o projeto devem ser divulgadas.
- **Erros fundamentais em trabalhos publicados:** quando um autor descobre um erro significativo ou imprecisão em seu trabalho publicado é obrigação do autor informar imediatamente o editor da revista ou a Editoria de Periódicos e cooperar com o editor para corrigir o artigo.

Deveres da Editora

Estamos empenhados em garantir que publicidade, reimpressão ou qualquer outra fonte de receita comercial não tenha qualquer impacto ou influência sobre as decisões editoriais.

Nossos artigos são avaliados por pares para garantir a qualidade da publicação científica. Este periódico utiliza o CrossCheck (software antiplágio da CrossRef).

* Esta declaração se baseia nas recomendações da Elsevier e no *Best Practice Guidelines for Journal Editors* do Committee on *Publication Ethics* – COPE.

Author Guidelines

1. Article Submission

Article propositions for publishing on the International Journal of Digital Law must be sent through the electronic submission system (free of cost) and access through login and password. Propositions sent by e-mail will not be accepted. The Journal has the right to accept or reject any originals received, according to its Editorial Board's recommendations, including the inadequacy of the article's theme to the journal's editorial profile, as well as the right to propose modifications.

2. Author Qualification

At least one of the authors must own either a PhD degree or a Doctor of Juridical Science (J.S.D. or S.J.D), Doctor juris (Dr. iur. or Dr. jur.), Doctor of Philosophy (Ph.D.) ou Legum Doctor (LL.D.) degree. This requirement can be relativized, never exceeding 30% of the articles per edition, in exceptional cases of: (i) authors affiliated to foreign institutions; (ii) articles written in English.

3. Originality and exclusivity

Articles for publication in the International Journal of Digital Law must be original and exclusive, except in case of articles written in a foreign language and published outside Brazil. After the publication of the article in this journal, it can also be published in books and compilations, as long as the original publication is mentioned. We ask the authors to commit to not publish the article in other journals or reviews, as well as not to submit it to other journals at the same time.

4. Languages

Articles can be submitted in English, Portuguese, and Spanish.

5. Registration of the metadata in the electronic submission system

5.1. At the time of submission of the article to the electronic system, the metadata fields must be filled in according to these guidelines, under penalty of preliminary rejection of the submission.

5.2. Authors

5.2.1. *First name/Middle name/Last name:* indication of the full name of the author(s) with only the initials of each name in capital letter. In case of articles in co-authorship, the names of all coauthors must be inserted in the system in the order that should appear at the time of publication.

5.2.2. *E-mail:* indication of the e-mail address of the author(s) for contact, which will mandatorily appear in the published version of the article.

5.2.3. *ORCID iD:* indication of the number of the author's ORCID identifier (for further information [click here](#)). The ORCID identifier can be obtained in [ORCID register](#). Authors must have to accept the patterns for presentation of ORCID iD and include the full URL (e.g.: <https://orcid.org/0000-0003-1781-1726>).

5.2.4. *URL:* link to the author's full curriculum. In the case of Brazilian authors, the link to the Lattes Curriculum should be indicated.

5.2.5. Affiliation: indication of the author's main institutional affiliation (or two main affiliations if both of the links with them have the same importance). The main institution is where the author is professor or student, or, in case of not being professor or student anymore, the institution where the authors obtained their major academic title (PhD, J.S.D., LL.M, B.A., etc.). The institution's name must be written in full (not abbreviated) and in the original language of the institution (or in English for non-Latin languages), followed by an indication of the country of origin of the institution between parentheses. If the author is a professor and also a PhD, J.S.D or LL.M candidate in another institution, the main affiliation will be the institution where the author is candidate.

5.2.6. Country: indication of the country of the author's main institutional affiliation.

5.2.7. Bio Statement: indication of the author's abbreviated CV, with the information organized in the following sequence: first, the indication of the institution to which the author is affiliated as a professor; second, between parentheses, the city, state/province (if applicable) and country of the institution; third, indication of academic titles (starting with the highest); fourth, other bonds with scientific associations; fifth, profession; etc.

5.3. Title and Abstract

5.3.1. Title: title in the language of the article, with only the first letter of the sentence in capital letter.

5.3.2. Abstract: abstract in the language of the article, without paragraph or citations and references, with up to 200 words.

5.4. Indexing

5.4.1. Keywords: indication of 5 keywords in the language of the article (in lower case and separated by semicolons).

5.4.2. Language: indicate the acronym corresponding to the language of the article (Português=pt; English=en; Español=es).

5.5. Supporting Agencies: articles resulting from funded research projects should indicate in this field the source of funding.

5.6. References: insert the complete list of references cited in the article, with a space of one line between them.

6. Text Presentation and pre-textual elements

6.1. The article must have between 15 and 30 pages (size A4 – 21 cm × 29,7 cm), including introduction, development and conclusion (not necessarily with these titles) and a bibliographic reference list. The maximum number of pages can be relativized in exceptional cases, decided by the Editorial team.

6.2. Edges (margins) must be: top and left with 3 cm, bottom and right with 2 cm.

6.3. The text must use Font Times New Roman, size 12, line spacing 1.5, and spacing 0 pt before and after paragraphs.

6.4. References must use Font Times New Roman, size 10, simple space between lines.

6.5. In the development of the text, the paragraphs must contain decrease of 1.5 cm from the left margin. Titles and subtitles must be aligned with the left margin without decrease.

6.6. The structure should observe the following order:

- 6.6.1.** Title in the article's language, in bold, centralized, with the first letter of the sentence in capital letter.
- 6.6.2.** In case of indicating information related to the article (financing from sponsoring agencies, acknowledgments, translators, etc.), it is necessary to insert a footnote with an asterisk (not number) on the right side of the title in the article's language.
- 6.6.3.** Title in English, with only the first letter in capital letter, in bold and in italic, centralized. In the case of articles written in English, this element must be substituted by the title in Portuguese.
- 6.6.4.** The article must not include the names of the author(s). The information for publication purposes will be taken from the metadata entered by the author(s) in the journal's electronic system at the time of submission.
- 6.6.5.** Abstract in the article's language (font Times New Roman, 12, simples lines, without paragraph or quotations and references, until 200 words), preceded by the word "Abstract" written in the article's language.
- 6.6.6.** Indication of five keywords in the article's language (in lower case and separated by semicolon), preceded by the expression "Keywords" written in the article's language.
- 6.6.7.** Abstract in English (font Times New Roman, 12, simples lines, without paragraph or quotations and references, up to 200 words), preceded by the word "Abstract". In case of articles written in English, this element must be replaced by the abstract ("*resumo*") in Portuguese.
- 6.6.8.** Indication of five keywords in English (in lower case and separated by semicolon), preceded by the expression "Keywords". In case of articles written in English, this element must be replaced by keywords ("*palavras-chave*") in Portuguese.
- 6.6.9.** Table of contents, indicating the titles of the sections and subsections, with progressive numbering in Arabic numbers.
- 6.6.10.** Development of the scientific article: progressive numbering, in Arabic numbers, must be used to make clear the content's systematization.
- 6.6.11.** Bibliographic references list must bring only sources that were really used, located in the end of the article, separated by a simple space, lined to the left margin (no indent).
- 6.6.12.** For other aspects, apply Brazilian technical norms (ABNT NBR 10520:2002 e 14724:2011).
- 6.6.13.** In the case of articles with 4 or more authors, it is necessary to include a footnote indicating the contribution of each one to the article.
- 6.7.** Highlights must be made only in italics, meaning that bold, underlined or caps lock, cannot be used to highlight.
- 6.8.** Images and boards must be inserted in the text, not in the end in form of attachments.

7. Scientific Methodology

7.1. The references of books, chapters in collective books, articles, theses, dissertations/essays, monographs of quoted authors used as base to write the text must be mentioned as a reference on the footnotes, with all the information about the text, according to the Brazilian technical norms (ABNT NBR 6023:2018 – summarized in the item 7.1.3 below), and especially, indicating the page of which the information written on the text was taken, right after the reference.

7.1.1. Book's title (or journal's title) must be highlighted in italics (bold shall not be used for that purpose).

7.1.2. Articles written in the format AUTHOR-YEAR will not be accepted for publishing.

7.1.3. References shall appear as follows:

7.1.3.1. Books:

LAST NAME, Name Middle Name. *Title of the book in italics*: subtitle not in italics. Number of the edition. City: Publisher, Year.

Example:

KEEN, Andrew. *Vertigem digital*: por que as redes sociais estão nos dividindo, diminuindo e desorientando. Trad. Alexandre Martins, Rio de Janeiro: Zahar, 2012. 254p.

7.1.3.2. Chapter in a collective book:

LAST NAME, Name Middle Name. Title of the Chapter not in bold. In: ORGANIZER'S LAST NAME, Name Middle Name; 2ND ORGANIZER'S LAST NAME, Name Middle Name, and so on, separated by semicolon (Org. or Coord.). *Title of the book in italics*: subtitle not in Italics. Number of the edition. City: Publisher, Year. first page-last page [preceded by "p."].

Example:

DOTTA, Alexandre Godoy. Derechos de la Población LGBT+ en Brasil: Vulnerabilidad Social entre Avances y Retrocesos. In: BRAVO, Álvaro Sánchez; CASIMIRO, Ligia Melo de; GABARDO, Emerson. (Org.). *Estado Social Y Derechos Fundamentales en Tiempos de Retroceso*. Sevilha: Ponto Rojo, 2019. p. 203-228.

7.1.3.3. Articles in journals:

LAST NAME, Name Middle Name. Title of the article not in bold. *Title of the journal in italics*, city, volume, number, first page-last page [preceded by "p."], months of publishing [abbreviated with the first three letters of the month followed by dot and separated by a slash]. Year.

Example:

GABARDO, Emerson; SAIKALI, Lucas Bossoni. A prescritibilidade da ação de ressarcimento ao erário em razão de atos de improbidade administrativa. *Revista Jurídica – Unicuritiba*, Curitiba, v. 1, p. 514-543, 2018.

7.1.3.4. Theses of Full Professor contests, Doctoral theses, Master's dissertations/ essays, Undergraduate and Graduate courses monographs:

LAST NAME, Name Middle Name. *Title in italics*: subtitle. City, year. number of pages followed by "f". Kind of the work (Degree obtained with the defense) – Department or Sector, Name of the institution.

Example:

SANTOS, Fábio de Sousa. *Análise Comparada da Competição na Contratação Pública Brasileira e Estadunidense*. Curitiba, 2018. 134f. Dissertação (Mestrado em Mestrado em Direito) – Pontifícia Universidade Católica do Paraná. Curitiba: 2018.

7.1.3.5. DOI – Digital object identifier: If the document consulted in the research has the DOI number, it is recommended to include, in a complementary way, the number after the end of each reference. Example:

DOTTA, Alexandre Godoy. Public policies for the assessment of quality of the Brazilian higher education system. *Revista de Investigações Constitucionais*, Curitiba, v. 3, p. 53-69, 2016. DOI. [10.5380/rinc.v3i3.49033](https://doi.org/10.5380/rinc.v3i3.49033).

7.1.3.6. Documents in electronic media: Documents extracted from electronic media must present after the end of each reference the location of the network where it was found and presented as follows. Example:

DIJDL. International Journal of Digital Law. *Regras para a submissão de artigos*. Disponível em: <https://journal.nuped.com.br/index.php/revista/about/submissions>.

Acesso em: 12 fev. 2020.

7.1.4. The elements of references must observe the following model:

7.1.4.1. Author: LAST NAME in capital letters, comma, Name with the initials in capital letters, Middle Name with the initials in capital letters, followed by a dot.

7.1.4.2. Edition: the information must only be included after the second edition of the book, without ordinal, followed by a dot and “ed.”. Example: 2. ed.

7.1.4.3. Year: it must be written with Arabic numerals, without dot in thousand, preceded by comma, and followed by a dot. Example: 1997.

7.1.5. In case of being impossible to find one of those elements, the absence must be resolved in the following manner:

7.1.5.1. Absence of city: replace for [S.I.].

7.1.5.2. Absence of publisher: replace for [s.n.].

7.1.5.3. Absence of year: the approximated year must be indicated between brackets, followed by a question mark. Example: [1998?].

7.2. The quotations (words, expressions, sentences) must be carefully reviewed by the authors and/or translators.

7.2.1. The direct quotations must follow this pattern: transcription until four lines should fit in the text body, with normal letter, normal spacing and quotation marks.

7.2.2. It is strongly recommended that long textual quotations (more than four lines) are not used. However, if indispensable, they shall constitute an independent paragraph, with 1,5 cm of decrease related to the left margin (justified alignment), with simple lines and font 10. In that situation, quotation marks must not be used.

7.2.3. It is forbidden the use of “op. cit.”, “loc. cit.”, “ibidem” and “idem” in the footnotes. The references in footnote must be complete and written out.

7.2.4. For the mention of authors in the text body, it is forbidden the use of capital letters (e.g. for Name LAST NAME...). In this case all mentions shall be written only with the first letter in capital letter (ex.: for Name Last Name...).

8. Composition

8.1. Apart from having an adequate scientific language for an editorial publication, the text must be reviewed.

8.2. In the case of articles written in Portuguese, the writing must obey the new orthographic rules in force since the promulgation of the Portuguese Language Orthographic Agreement, from January 1st, 2009.

8.3. Citations of texts that precede the Agreement must respect the original spelling.

9. Articles resulted from funded researches

Articles resulted from funded research projects shall indicate in a footnote, located at the end of the article title in the original language, the information related to the research financing.

10. Copyright statement

Authors who publish in this Journal have to agree to the following terms:

10.1. No copyright or any other remuneration for the publication of papers will be due.

10.2. Authors retain copyright and grant the International Journal of Digital Law the right of first publication with the article simultaneously licensed under the [Creative Commons Attribution License](#), which allows sharing the work with recognition of its initial publication in this Journal. Moreover, because of their appearance in this open access Journal, articles are free to use, with proper attribution, in educational and non-commercial applications.

10.3. Authors are allowed and encouraged to post their work online (e.g. in institutional repositories or on their personal webpage) at any point before or during the submission process, as it can lead to productive exchanges, as well as increase the impact and citation of published work (see [The Effect of Open Access](#)).

11. Authors responsibilities

11.1. Authors are responsible for the published content, committing therefore to participate actively in the discussion of the results of their scientific research, as well as the review process and approval of the final version of the work.

11.2. Authors are responsible for the conducting all the scientific research, as well as its results and validity.

11.3. Authors should report the Journal about any conflict of interest.

11.4. Authors are fully and exclusively responsible for the opinions expressed in their articles.

11.5. When submitting the articles, authors recognize that all statements contained in the manuscript are true or based on research with reasonable accuracy.

12. Conflict of interest

The public confidence in the double-blind peer review process and the credibility of published articles depend in part on how conflicts of interest are managed during manuscript writing, peer review and decision making by the editors.

12.1. It is mandatory that the author of the manuscript declares the existence or not of conflicts of interest. Even thinking that there are no conflicts of interest, the author must declare this information in the article submission act, marking that field.

12.2. Conflicts of interest may appear when authors, reviewers or editors have interests that, apparently or not, may influence the development or evaluation of manuscripts.

12.3. When authors submit a manuscript, they are responsible for recognizing and revealing financial or other nature conflicts that may have influenced their work.

12.4. Authors must recognize all the financial support for the work and other financial or personal connections related to the research. The contributions of people who are mentioned in the acknowledgments for their assistance in the research must be described, and its consent to publication should be documented.

12.5. Manuscripts will not be simply dismissed because of a conflict of interest. A statement that there is or not a conflict of interest must be made.

12.6. The ad hoc reviewers must also reveal to editors any conflicts of interest that could influence their opinions about the manuscript and must declare themselves unqualified to review specific documents if they believe that this procedure is appropriate. In the

case of the authors, if there is silence from the peer reviewers about potential conflicts, it will mean that conflicts do not exist.

12.7. If a conflict of interest on the part of the peer reviewers is identified, the Editorial Board will send the manuscript to another ad hoc reviewer.

12.8. If the authors are not sure about what might constitute a potential conflict of interest, they should contact the Journal's Editor-in-Chief.

12.9. In cases in which members of the Editorial Team or some other member publish frequently in the Journal, it will not be given any special or different treatment. All submitted papers will be evaluated by double blind peer review procedure.

13. Other information

13.1. The articles will be selected by the Editor-in-Chief and the Editorial Board of the Journal, which will contact the respective authors to confirm the text reception, and then forward them to the two ad hoc reviewers' analysis.

13.2. The received and not published originals will not be given back.

13.3. Authors have the right to appeal of the editorial decisions.

13.3.1. They will be granted five (5) days from the date of the final decision of the Editorial Board to appeal.

13.3.2. The written appeal must be sent to the e-mail: <journal@nuped.com.br>.

13.3.3. The appeal will be examined by the Editorial Board within thirty (30) days

CONDITIONS FOR SUBMISSIONS

As part of the submission process, authors are required to check off their submission's compliance with all the following items, and submissions may be returned to authors that do not adhere to these guidelines.

1. The contribution is original and unpublished (except in the case of articles in a foreign language published abroad) and it is not being evaluated for publication by another Journal; otherwise, it must be justified in "Comments to the Editor."
2. The submission file is in Microsoft Word, OpenOffice or RTF.
3. URLs for the references have been informed when possible.
4. The text has between 15 and 30 pages (A4 size – 21 cm by 29.7 cm), including the introduction, development, conclusion (not necessarily with these titles) and a list of references; margins used are: left and top of 3 cm and right and bottom of 2 cm; the text is written in Times New Roman format, size 12, line spacing 1.5, and spacing 0 pt. before and after paragraphs; in the footnotes it was used Times New Roman, size 10, 1 pt. spacing; in the text development, paragraphs have an indent of 1.5 cm from the left margin; headings and subheadings are aligned on the left margin; figures and tables are inserted in the text, not in the end of the document as attachments.
5. The text respects the stylistic and bibliographic requirements outlined in the [Author Guidelines](#), on the page About.
6. In case of submission to a section with peer review (e.g.: articles), the instructions available in [Ensuring blind evaluation by peer reviewers](#) have been followed.
7. The author states that, except for the direct and indirect quotations clearly indicated and referenced, the article is of his/her authorship and therefore does not contain plagiarism. And states that he/she is aware of the legal implications of the use of other authors material.

8. The author states that participated in the work enough to make public their responsibility for the content and that all statements contained in the manuscript are true or based on research with reasonable accuracy.
9. The author agrees with the liability policy defined in item 10. Authors responsibilities of the [Author Guidelines](#).

PRIVACY STATEMENT

This journal is committed to ethics and quality in publication, following international patterns of scientific publication. We support standards of expected ethical behavior for all parties involved in publishing in our journal: the author, the journal editor, the peer reviewer and the publisher. We do not accept plagiarism or other unethical behavior. Thus, it follows the guidelines of the [2nd World Conference on Research Integrity](#), Singapore, July 22-24, 2010.

Duties of Editors

- **Publication decision:** The journal's editor is responsible for deciding which of the articles submitted to the journal should be published. The editor is guided by the policies of the journal's editorial board and constrained by such legal requirements as shall then be in force regarding libel, copyright infringement and plagiarism. The editor may consult with editorial board or reviewers in decision making.
- **Fair play:** The editor should evaluate manuscripts for their intellectual content without regard to race, gender, sexual orientation, religious belief, ethnic origin, citizenship, or political philosophy of the authors.
- **Confidentiality:** The editor and any editorial staff must not disclose any information about a submitted manuscript to anyone other than the corresponding author, reviewers, potential reviewers, other editorial advisers, and the publisher, as appropriate.
- **Disclosure and Conflicts of interest:** The editor must not use unpublished information in his/her own research without the express written consent of the author. The editor should recuse him/herself from considering manuscripts in which he/she has conflicts of interest resulting from competitive, collaborative, or other relationships or connections with any of the authors, companies, or (possibly) institutions connected to the papers.
- **Involvement and cooperation in investigations:** The editor should take reasonable responsive measures when ethical complaints have been presented concerning a submitted manuscript or published paper.

Duties of Reviewers

- **Contribution to Editorial Decision:** Peer review assists the editor in making editorial decisions and through the editorial communications with the author may also assist the author in improving the paper.
- **Promptness:** Any selected referee who feels unqualified to review the research reported in a manuscript or knows that its prompt review will be impossible should notify the editor and excuse himself from the review process.
- **Confidentiality:** Any manuscripts received for review must be treated as confidential documents. They must not be shown to or discussed with others.

- **Standards of Objectivity:** Reviews should be conducted objectively and referees should express their views clearly with supporting arguments.
- **Acknowledgement of Source:** Peer reviewers should identify relevant published work that has not been cited by the authors. The peer reviewer should also call to the editor's attention any substantial similarity or overlap between the manuscript under consideration and any other published paper of which they have personal knowledge.
- **Disclosure and Conflicts of Interest:** Privileged information or ideas obtained through peer review must be kept confidential and not used for personal advantage. Reviewers should not consider manuscripts in which they have conflicts of interest resulting from competitive, collaborative, or other relationships or connections with any of the authors, companies, or institutions connected to the papers.

Duties of Authors

- **Reporting standards:** Authors of reports of original research should present an accurate account of the work performed as well as an objective discussion of its significance. Underlying data should be represented accurately in the paper. A paper should contain sufficient detail and references to permit others to replicate the work. Fraudulent or knowingly inaccurate statements constitute unethical behavior and are unacceptable.
- **Originality and Plagiarism:** The authors should ensure that they have written entirely original works, and if the authors have used the work and/or words of others that this has been appropriately cited or quoted. Plagiarism in all its forms constitutes unethical publishing behavior and is unacceptable.
- **Multiple or Redundant Publication:** An author should not in general publish manuscripts describing essentially the same research in more than one journal or primary publication. To publish the same article in different journals without informing the editors and having their agreement constitute unethical publishing behavior and is unacceptable.
- **Acknowledgement of Sources:** Proper acknowledgment of the work of others must always be given. Authors should cite publications that have been influential in determining the nature of the reported work. Information obtained privately, as in conversation, correspondence, or discussion with third parties, must not be used or reported without explicit, written permission from the source. Information obtained in the course of confidential services, such as refereeing manuscripts or grant applications, must not be used without the explicit written permission of the author of the work involved in these services.
- **Authorship of the Paper:** Authorship should be limited to those who have made a significant contribution to the conception, design, execution, or interpretation of the reported study. All those who have made significant contributions should be listed as co-authors. Where there are others who have participated in certain substantive aspects of the research project, they should be acknowledged or listed as contributors. The corresponding author should ensure that all appropriate co-authors and no inappropriate co-authors are included on the paper, and that all co-authors have seen and approved the final version of the paper and have agreed to its submission for publication.

- **Disclosure and Conflicts of Interest:** All authors should disclose in their manuscript any financial or other substantive conflict of interest that might be construed to influence the results or interpretation of their manuscript. All sources of financial support for the project should be disclosed.
- **Fundamental errors in published works:** When an author discovers a significant error or inaccuracy in his/her own published work, it is the author's obligation to promptly notify the journal editor or publisher and cooperate with the editor to retract or correct the paper.

Duties of the Publisher

We are committed to ensuring that advertising, reprint or other commercial revenue has no impact or influence on editorial decisions.

Our articles are peer reviewed to ensure the quality of scientific publishing and we are also users of CrossCheck (CrossRef's plagiarism software).

* This statement is based on Elsevier recommendations and COPE's Best Practice Guidelines for Journal Editors.