



A EXPERIÊNCIA *E-GOV* NO RIO GRANDE DO NORTE: ANÁLISE DO *APP* NOTA POTIGUAR

Pedro Henrique Bezerra de Farias¹

Dra. Maria Lúcia Pessoa Sampaio²

RESUMO

É cada vez mais latente a incorporação da inovação e tecnologia na esfera pública. Essa tendência esbarra em discussões e problemáticas éticas, sociais e humanitárias como a utilização de dados pessoais, privacidade, intimidade, dignidade, direitos humanos, dentre outras questões. É nessa lacuna que esse artigo visa trazer contribuições, buscando entender como a experiência *e-Gov* vem sendo pensada no RN, a partir da análise do *app* Nota Potiguar. Para tanto, elegeu-se uma abordagem focada na metodologia qualitativa, especificamente na análise de conteúdo, que consistiu na identificação de alguns temas presentes nas funcionalidades do *app* Nota Potiguar e no Decreto nº 28.841, de 10 de maio de 2019 que o regulamenta, quais sejam: i) *e-Gov*; ii) segurança da informação; e iii) gestão de dados (CORTES, 1998). Como constatações, tivemos: a) as funções “reclamações” e “fale conosco” do *app* aproximam-se da ideia de *e-Gov*; b) a possibilidade de o usuário cadastrar uma frase de segurança, que é enviada em todos os comunicados feitos pela SET/RN, pode ser considerada de alto nível de segurança digital; c) é necessário serem revistas as permissões solicitadas pelo *app* para acessar mídias do dispositivo do usuário; d) o Decreto de criação não reconhece a campanha Nota Potiguar como uma iniciativa *e-Gov* no estado do RN; e) o documento foi omissivo quanto à segurança e gestão de dados, deixando de prever os agentes de tratamento, o servidor onde esses dados são guardados, dentre outras questões; f) necessidade do estado do RN adequar-se à LGPD.

Palavras-chave: (inovação; *e-Gov*; segurança; dados; regulação)

1. CONSIDERAÇÕES INICIAIS

Um dos principais desafios para se trabalhar com inovação e tecnologia no setor público consiste em fazer com que a gestão e os servidores públicos enxerguem essas áreas como

¹ Pós-Graduando em Direito Digital (Faculdade Verbo Jurídico), bacharel em Direito (UERN), bolsista-pesquisador do Projeto de Inovação “Modernização da Gestão Administrativa e Inovação”, selecionado pelo Edital nº 004/2019 - Convênio Fapern 01/19, lotado na Assessoria Técnica, da Escola de Governo Cardeal Dom Eugênio de Araújo Sales - EGRN. E-mail: phedrofarias@hotmail.com.

² Coordenadora do Projeto de Inovação “Modernização da Gestão Administrativa e Inovação” (Convênio Fapern 01/19), Assessora Técnica da EGRN, Doutora em Educação (UFRN) e professora adjunto IV da UERN. E-mail: luciapessoa@uern.br.



necessárias e promissoras para grandes transformações na prestação de serviços e êxito das políticas públicas, tendo em vista tantas dificuldades que a Administração Pública enfrenta.

Ao mesmo tempo, nota-se uma tendência mundial em nosso tempo de incorporação da inovação e tecnologia tanto na esfera pública, quanto na privada. Essa tendência esbarra em discussões e problemáticas éticas e até mesmo de cunho social e humanitário, quais sejam: universalização do acesso às tecnologias; desigualdade social; robotização do trabalho em substituição ao trabalho humano; utilização de dados privados dos cidadãos pelo Estado, em contrapartida ao direito à privacidade, dentre outras questões que devem ser discutidas e amadurecidas.

Em nosso caso específico do Estado do RN, a gestão vinha se debruçando especialmente na regularização de folha de pagamento de servidores que estava em atraso e, desde março de 2020, após a emergência da pandemia do SARS-CoV-2, áreas como a saúde e a segurança vem sendo priorizadas de forma louvável. No entanto, até mesmo nesses momentos, é imperioso reforçar o quanto uma abordagem inovadora pode fazer toda a diferença, pois a partir dela se pode economizar dinheiro, tempo e alcançar um público maior e com mais eficiência.

É nessa perspectiva que o Governo do RN, por meio da FAPERN, em parceria com a SEAD/RN (Convênio Fapern 01/19 – Edital nº 004/2019), realizaram processo seletivo simplificado de projetos de inovação, na qual tivemos a oportunidade de aprovar o projeto intitulado “Governança digital no Rio Grande do Norte: desafios e possibilidades para consolidação”, que tem como problema de pesquisa compreender como a política de governança digital vem sendo proposta pelo estado do Rio Grande do Norte, identificando os desafios e possibilidades existentes. Como objetivos específicos, tem-se: a) analisar, a partir da Lei 10.513/19, sancionada pelo governo do Rio Grande do Norte e demais leis brasileiras, como a governança digital vem sendo explorada; b) identificar os projetos participativos digitais no âmbito do Rio Grande do Norte; c) propor, a partir das experiências de participação digital no Rio Grande do Norte, melhorias regulatórias nesses mecanismos.

A partir disso, com inspiração no objetivo específico “b”, acima mencionado, que delinea como um dos percursos do projeto de pesquisa a identificação de projetos participativos digitais no RN, propõe-se este artigo que tem como intuito entender como a experiência *e-Gov* vem sendo pensada no RN, a partir da análise do *app* Nota Potiguar, regulamentado pelo Decreto nº 28.841, de 10 de maio de 2019.

No que diz respeito aos aspectos metodológicos, para análise do *app* Nota Potiguar, elegeu-se uma abordagem focada na metodologia qualitativa, já que esta possibilita descrever as qualidades de determinados fenômenos ou objetos de estudo e que, por meio da análise de conteúdo, permite-nos identificar “a presença e ausência de determinados temas, salientando a dimensão subjetiva do processo de análise e buscando estabelecer os significados das comunicações” (CORTES, 1998, p. 13). A análise de conteúdo realizada nesse artigo consiste na identificação de alguns temas presentes nas funcionalidades do *app* Nota Potiguar e no Decreto nº 28.841, de 10 de maio de 2019, quais sejam: i) *e-Gov* ou governo eletrônico; ii) segurança da informação; e iii) gestão de dados.

O conceito de *e-Gov* ou governo eletrônico aqui utilizado é fornecido pelo então Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão que, ao traçar estratégias para a governança digital nos anos de 2016 a 2019 no Brasil, optou por empregar uma noção expansiva para o termo, aproximando-se da ideia de governança digital, segundo a qual o cidadão torna-



se participe da construção de políticas públicas, que já nascem em plataformas digitais (BRASIL, 2018).

O presente artigo está dividido em duas seções iniciais de caráter teórico, que versam sobre um breve panorama do *e-Gov* e sobre o ciberespaço e a proteção do corpo virtual. Em seguida tem-se uma seção que traz informações sobre a criação da campanha Nota Potiguar, sua regulamentação, dados estatísticos e alcance da iniciativa. A seção seguinte consiste nos resultados e a discussão referentes à análise propriamente dita do *app* Nota Potiguar, que está dividida em dois subtópicos. No primeiro realizou-se uma análise das funcionalidades do *app*, relacionando-as com os temas mencionados acima. Já no segundo subtópico realizou-se uma análise documental do Decreto nº 28.841, de 10 de maio de 2019, que regulamenta a campanha Nota Potiguar, também a partir da metodologia de análise de conteúdo.

1. BREVE PANORAMA DO E-GOV

A sociedade da informação pode ser compreendida por uma “forma de organização social, econômica e cultural que tem como base, tanto material, como simbólica, a informação” (MATOS, 2002, p. 12). Nesse intento, as técnicas foram aperfeiçoadas e muita tecnologia foi incorporada no cotidiano das pessoas de forma utilitária sem que, muitas vezes, houvesse uma real aplicação e uso eficaz dessas informações, que a todo momento são captadas, controladas e tratadas por diversos sujeitos e interesses.

Com o advento da internet, no século passado, essa realidade aumentou exponencialmente de forma que, atualmente, não conseguimos mais imaginar a nossa vida, tanto pública quanto privada, sem as funcionalidades de um *app*, por exemplo. No entanto, muitos desdobramentos éticos advieram nesse contexto, como a questão da segurança de dados, que vem sendo captados massivamente e utilizados pelas grandes potências econômicas como estratégia de poder e de controle.

As experiências de governo eletrônico ou *e-Gov* surgem nesse contexto dessa sociedade da informação e caracterizam-se como realidades ainda emergentes. No entanto, alguns projetos já vem ganhando destaque em todo o mundo como, por exemplo, o Parlamento 2.0, na Catalunha, que permite a “comunicação com o cidadão por meio de várias ferramentas de redes sociais disponíveis na internet, tais como *Facebook*, *Twitter*, *YouTube*, *Flickr* e *Netvibe*” (FARIA, 2015, p. 131).

Outras experiências merecem destaque como o Participação Cidadã (País Basco), *On-Line Town Hall Meetings* (USA) e *On-Line Parliamentary Consultations* (Inglaterra). Na América Latina, merecem destaque o Senador Virtual, no Chile, que tem servido de modelo para o Paraguai e Colômbia, bem como o Parlamento Virtual, no Peru (FARIA, 2015).

No Brasil, o Decreto nº 8.638, de 15 de janeiro de 2016, instituiu a Política de Governança Digital no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. No entanto, a legislação foi revogada recentemente pelo Decreto nº 10.332, de 28 de abril de 2020, que prevê a criação de um Comitê de Governança Digital, além de iniciativas de fornecimento de identidades digitais para os cidadãos (BRASIL, 2020).

Um estudo comparado sobre a experiência com a governança digital entre Brasil e Portugal observou que, em ambos os países, 70% dos gestores não adotam ou desconhecem o



modelo de governança, o que aponta para uma necessidade de disseminação das práticas de governança e gestão da tecnologia da informação, de maneira a promover a transformação nos ambientes públicos municipais. Detectou-se, ainda, que entre os dois países as diferenças não são intensas, se confrontadas às realidades e proporções social, cultural, geográfica e política em que se encontram os dois países (BRANDI & SILVA, 2017).

No Rio Grande do Norte foi sancionada a Lei 10.513/19, a qual admitiu proposições populares no processo legislativo por meio eletrônico, inclusive, indicando em seu art. 4º, III, que os dados coletados na assinatura terão privacidade assegurada. A lei é considerada inovadora e mais avançada no país no que diz respeito a assinaturas digitais no serviço público (RIO GRANDE DO NORTE, 2019).

Entretanto, recentemente, uma falha no site do Detran/RN, expôs dados de quase 70 milhões de brasileiros. O erro permitiu que dados cadastrais como o número do Cadastro de Pessoa Física (CPF), o endereço residencial, telefone completo e todos os outros dados presentes na CNH, fossem pesquisados (SCHUQUEL, 2019).

Dessa maneira, visualiza-se que, ao mesmo tempo em que o Estado avança, no sentido de adaptar-se enquanto adota políticas de participação digital, falha quando não tem o cuidado necessário com as informações prestadas pelos cidadãos. Daí a necessidade de que essas políticas sejam muito mais instrumentalizadas, do que só incorporarem tecnologias potentes.

2. O CIBERESPAÇO E A PROTEÇÃO DO CORPO VIRTUAL

Hodiernamente temos presenciado a emergência de uma comunicação tecnológica entre máquinas por meio de *chips*, a chamada tecnologia das frequências ou internet das coisas, bem como uma verdadeira arquitetura do *ciberespaço*³, em que ganhamos como usuários uma identidade digital, ao passo que o Estado deve regular e proteger esse corpo virtual, seja ele humano ou não. Sobre esse aspecto, cabe mencionar as estratégias do Brasil para o Governo Digital para o período de 2020 a 2022, especificamente sobre o objetivo de fornecimento de identidades digitais para os cidadãos, vejamos:

Iniciativa 12.1. Prover dois milhões de validações biométricas mensais para serviços públicos federais, até o final de 2020.

Iniciativa 12.2. Disponibilizar identidade digital ao cidadão, com expectativa de emissão de quarenta milhões, até 2022.

Iniciativa 12.3. Criar as condições para a expansão e para a redução dos custos dos certificados digitais para que custem, no máximo R\$ 50,00 (cinquenta reais) por usuário anualmente, até 2022.

Iniciativa 12.4. Disponibilizar novos mecanismos de assinatura digital ao cidadão, até 2022.

Iniciativa 12.5. Incentivar o uso de assinaturas digitais com alto nível de segurança (BRASIL, 2020).

³ Para Monteiro (2007, p. 14), o ciberespaço pode ser entendido como um mundo virtual, onde são disponibilizados variados meios de comunicação e interação em sociedade. Ainda, um universo virtual onde se encontram quantidades massivas de dados, informações e conhecimento em que “os textos são “mixados” a imagens e sons, em um hipertexto fluido e cheio de possibilidades, ou seja, um ambiente não físico, mas real, um espaço aberto, cheio de devires, onde tudo acontece instantaneamente, em tempo real e de durabilidade incerta”.



Nesse aspecto, a identidade digital é uma realidade cada vez mais presente e que precisa ser encabeçada pelo Estado, a partir de um viés protecionista, visando a segurança da informação e da gestão dos dados pessoais dos usuários, garantindo o respeito à privacidade, inviolabilidade da intimidade, da honra e da imagem e os direitos humanos. O direito brasileiro, pois, assume uma posição protetiva quando se refere aos dados pessoais, matéria tratada na Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD e que vem sendo proposta na Emenda à Constituição Federal nº 17/2019, com o intuito de inserir como direito fundamental a proteção de dados pessoais, inclusive nos meios digitais (CÂMARA DOS DEPUTADOS, 2019).

Recentemente, tornou-se conhecido um teste realizado em um programa de computador criado pela Microsoft (*TayTweets*), baseado em inteligência artificial, que aprenderia a interagir com as pessoas, de acordo com as interações e informações fornecidas por meio do *Twitter*. Em 24 horas, o robô aprendeu a difundir informações racistas e de forte caráter sexual (VERONESE & CUNHA, 2017).

Fica evidente que uma proteção estatal tradicional não seria a mais viável para regular e reprimir as possíveis violações advindas desse desdobramento tecnológico. Para o Tribunal de Justiça da União Europeia o mais viável seria que “a regulação seja realizada pelas próprias empresas da área de tecnologia da informação” (VERONESE & CUNHA, 2017, p. 252).

A referida pesquisa realizada por Veronese & Cunha (2017) é referente a utilização de marcas nos algoritmos, ou seja, trata-se de relações privadas. No entanto, é necessário questionar: a autonomia dada a estas empresas não seria opressiva nas relações sociais? Quem limitaria esses usos, uma vez que o monopólio regulatório lhe fossem concedidos? E em um contexto público, a regulação desses dados por empresas de tecnologia protegeriam os sujeitos ou o mercado?

Dessa maneira, percebe-se que é urgente a realização de estudos que busquem entender como ocorre a gestão e segurança de dados, especialmente nos órgãos públicos, já que um grande volume de informações dos cidadãos são captadas e merecem proteção quanto à privacidade, entendimento que vem sendo firmado no sentido de considerar a proteção de dados digitais como um direito fundamental.

São provocações pertinentes e, como já evidenciado anteriormente, ainda são um terreno a explorar. No entanto, algo que deve ser uníssono em um Estado Democrático de Direito, o qual foi adotado pelo Estado brasileiro, é que a dignidade da pessoa humana seja respeitada e as soluções devam aproximar-se muito mais da ideia de ecossistemas digitais.

Um sistema de *e-Gov* mais capacitado precisa ser muito mais instrumentalizado. Tais instrumentos precisam ser forças integradoras e sinérgicas para poder resultar em cognição, qualificação e eficiência, o que formaria uma base material, mas também humana, quando refletida na ação das pessoas em evolução contínua. Dá-se a esses arranjos a designação de ecossistemas digitais (TORRES & PIMENTA, 2014, p. 84).

Isso nos permite afirmar, que implementar a *e-Gov* não se trata somente de incorporar tecnologia ao setor público, mas, sim, criar uma política digital comprometida com a segurança da informação, eficiência na gestão dos dados digitais, pautando-se na publicidade e



transparência no tratamento desses dados, por meio de uma criação de um cenário propício a um ecossistema digital, integrando esforços humanos, sociais e tecnológicos na gestão pública.

3. A EXPERIÊNCIA DA CAMPANHA “NOTA POTIGUAR”

O Programa Estadual de Educação e Cidadania Fiscal, do Estado do Rio Grande do Norte, criado pela Lei Estadual nº 10.228, de 31 de julho de 2017, em conformidade com as diretrizes do Programa Nacional de Educação Fiscal (PNEF)⁴ é quem fornece subsídio para a campanha “Nota Potiguar”. O programa tem por objetivos disseminar a educação fiscal no âmbito estadual, conscientizar a população sobre a importância do tributo e sua função social e econômica, incentivar atividades assistenciais, desportivas e de saúde, dentre outros.

A campanha de incentivo à emissão de documentos fiscais denominada “Nota Potiguar”, é uma iniciativa do estado do Rio Grande do Norte, por meio da Secretaria de Estado da Tributação - SET, criada pelo Decreto nº 28.841, de 10 de maio de 2019, que também regulamenta o Programa Estadual de Educação e Cidadania Fiscal acima mencionado, e tem como intuito “fomentar o exercício da cidadania fiscal mediante estímulo aos adquirentes de bens ou mercadorias para que exijam a emissão do documento fiscal” (ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE, 2019).

Em síntese, a campanha “Nota Potiguar” visa estimular os cidadãos norte-rio-grandenses a exigirem a emissão e conferir as notas fiscais eletrônicas com a inclusão do seu CPF nas compras efetuadas no mercado potiguar. Como estímulo à participação, promove a distribuição de prêmios em dinheiro, através de sorteios periódicos, a troca por ingressos de eventos e o desconto em IPVA.

A iniciativa também beneficia as Organizações da Sociedade Civil estabelecidas no RN, que sejam formalmente cadastradas na SET e funcionem há pelo menos 12 meses. Conforme o art. 11 do Decreto, “a organização da sociedade civil fará jus a um prêmio extra, no valor equivalente a 50% (cinquenta por cento) do que for recebido pelo cidadão contemplado que a tiver indicado” (ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE, 2019).

As estatísticas da campanha indicam a realização de 12 sorteios, desde o mês de julho de 2019 até outubro de 2020, beneficiando centenas de pessoas e instituições filantrópicas. A iniciativa conta com cerca de 263.164 usuários. Segundo estimativa do IBGE (2020), a população norte-rio-grandense é de, aproximadamente, 3.534.165 habitantes, ou seja, os usuários da campanha correspondem a cerca de 9,3% da população do estado. Os números da campanha ainda indicam: 80.927 estabelecimentos, 154 Instituições e 30.616.087 documentos fiscais, todos estes cadastrados até o presente momento.

O percentual de 9,3% de usuários da campanha “Nota Potiguar” pode ser considerado baixo comparado ao crescimento populacional do estado e pela realidade de avanço do uso de tecnologias que estamos vivenciando, já que, segundo Valente (2020), o Brasil é o 3º país em que pessoas passam mais tempo em aplicativos, sendo que o download anual de aplicativos cresceu 45% nos três últimos anos.

⁴ O PNEF foi regulamentado por meio da Portaria Conjunta do Ministério da Fazenda e da Educação nº 413 de dezembro de 2002. O programa tem como objetivos: promover e institucionalizar a Educação Fiscal para o pleno exercício da cidadania, sensibilizar o cidadão para a função socioeconômica do tributo, levar conhecimento ao cidadão sobre administração pública e criar condições para uma relação harmoniosa entre o Estado e o cidadão.



Destaca-se, ainda, que a campanha “Nota Potiguar” está bastante conectada com a ideia de multicanalidade, já que além do *app*, está presente em diversas mídias sociais como o *Instagram*, *Twitter*, *Youtube* e *Facebook*. Em sua conta no *Instagram* (@notapotiguar), por exemplo, tem-se mais de 400 publicações e cerca de 22.600 seguidores. Já a página no *Facebook*, denominada “Nota Potiguar RN”, foi curtida por 2.265 pessoas, enquanto que o canal no *Youtube* conta com 1.530 inscritos e 604 seguidores no *Twitter*.

Por sua vez, o site da campanha é bastante estruturado, especialmente em comparação com as outras plataformas do governo. Dispõe de informações estatísticas das instituições, dos usuários, documentos e estabelecimentos cadastrados. Além disso, possui uma aba com toda a legislação pertinente à campanha. Ademais, tem ainda uma gama de informações sobre os prêmios, as instituições participantes e como participar da campanha, com links para fazer o download do *app* e para acessar as mídias sociais.

O sucesso da campanha inspirou o Governo do Ceará que, por meio da Secretaria da Fazenda do Estado (Sefaz-CE), criou em julho de 2020 o programa “Sua Nota Tem Valor”, que visa estimular a cidadania fiscal, a solidariedade e a inclusão social, prevendo a realização de sorteios mensais de prêmios para consumidores que fizerem compras no varejo com o CPF na nota, além de rateios de valores em dinheiro para instituições sem fins lucrativos (MOURÃO, 2020). O programa divulga suas informações pelo site da Sefaz/CE e pela conta do Instagram da referida secretaria (@sefazceara), em que constam a realização de 04 (quatro) premiações, realizadas até o mês de novembro deste ano.

Vale mencionar também, que a campanha vem melhorando a todo momento, o que pôde ser percebido durante a construção deste artigo, como a realização de algumas atualizações no *app*, bem como o último anúncio feito pela governadora Fátima Bezerra no último dia 24/11/20, sobre uma parceria realizada entre o Governo do Estado do RN e a Companhia de Águas e Esgotos do RN (CAERN), que oferta descontos na conta de água para consumidores classificados como Tarifa Social e Popular, por meio da utilização do *app* Nota Potiguar (TRIBUNA DO NORTE, 2020). A referida parceria consolida, ainda mais, a campanha Nota Potiguar como uma experiência digital comprometida com a sociedade norterriograndense.

5. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Nesta seção em que iremos apresentar os resultados e a discussão referentes à análise propriamente dita do *app* Nota Potiguar, resolvemos dividi-la em dois subtópicos. No primeiro realizaremos uma análise das funcionalidades do *app* e relacioná-las com a *e-Gov*, bem como identificar elementos referentes à segurança da informação e gestão de dados digitais. Já no segundo subtópico realizaremos uma análise documental do Decreto nº 28.841, de 10 de maio de 2019, que regulamenta a campanha Nota Potiguar, a fim de entender como o estado prevê legalmente a política de governança digital.

5.1. Análise das funcionalidades do *app* Nota Potiguar

O aplicativo Nota Potiguar é uma ferramenta da campanha que se encontra disponível para *download* no *Google Play* e na *App Store*. Ao instalá-lo no celular o usuário poderá



consultar notas por período, ver relatórios de suas despesas, reclamar de algum estabelecimento quando presenciar algo errado, dentre outras funcionalidades.

Para análise de conteúdo acerca da presença dos temas “*e-Gov* ou governo eletrônico”, “segurança da informação”, “gestão de dados” e “cidadania digital” nas funcionalidades do *app* Nota Potiguar, foi realizado *login* em conta pessoal na plataforma, por meio de *smartphone*, e respectivo acesso em todas as funcionalidades do *app*, buscando identificar quais dados e informações são solicitados aos cidadãos, bem como os serviços que a plataforma oferece, relacionando isso com as temáticas ora analisadas.

Figura 1: Layout do *app* para solicitação de cadastro.



Fonte: SET (s/d)

Conforme pode ser visualizado na figura 1, existe a solicitação de alguns dados pessoais dos usuários para que possam se cadastrar no *app* do governo do RN, inclusive, com a possibilidade de serem anexadas fotografias da documentação na plataforma, o que será discutido com mais afinco no próximo tópico, em que iremos refletir sobre a regulação do Estado acerca da gestão dos dados digitais produzidos no cadastro e utilização do *app* pelos usuários.

Conforme o site da campanha, o *app* vem sendo atualizado nos últimos meses de setembro e outubro, onde constam duas novas versões, quais sejam a 2.5.43, atualizada em 13/10/2020, em que se operacionalizou melhorias na visualização dos eventos e na experiência de acesso ao FAQ (Perguntas Frequentes) e a 2.5.41, atualizada em 24/09/2020, que viabilizou melhorias gerais de experiência de uso, na tela inicial e funcionalidade para cancelamento de *voucher* de evento.

Além disso, o *app* conta com 12 abas em um menu na parte superior e esquerda de sua interface, quais sejam: início; notas; campanha; instituições; reclamações; fale conosco; menor



preço; serviços; convênios; segurança; ajuda; e sair. Ao clicar na aba “notas”, o usuário pode visualizar todas as notas fiscais em que cadastrou seu CPF na ordem cronológica, além de gráficos ilustrando seus gastos por categorias e porcentagem, bem como pode fotografar o QR Code de suas notas para confirmar se constam na campanha, o que concretiza o princípio da publicidade, tão caro para a Administração Pública. O app pede permissão para acessar fotos, mídia e arquivos do dispositivo do usuário. Uma vez permitido o acesso, o *app* não pede mais permissão, mesmo em caso de ser encerrada a sessão e a senha ser redefinida, ou seja, continua tendo acesso a esses dados de forma ininterrupta.

Já a aba “reclamações”, permite que o usuário possa realizar um feedback dos estabelecimentos com a possibilidade de não se identificar, ou seja, de forma anônima, como também pode identificar-se, caso deseje. Para tanto, deverá informar os dados da reclamação, incluindo informações sobre o estabelecimento (nome, CNPJ, endereço), motivo e descrição da reclamação. É obrigatório anexar ao menos uma fotografia na plataforma para concluir a reclamação e, nesse momento, o app pede permissão para acessar fotos, mídia e arquivos do dispositivo do usuário. Como mencionado acima, permitido o acesso uma vez, o *app* não pede mais permissão, mesmo em caso de ser encerrada a sessão e a senha ser redefinida.

Essa funcionalidade que permite ao usuário reclamar dos estabelecimentos promove, ainda, a cidadania tributária e aproxima-se da ideia de *e-Gov*, já que o cidadão pode participar da política tributária do Estado. O mesmo ocorre ao clicar na aba “fale conosco”, em que o usuário pode enviar sugestões e mensagens para a SET/RN, o que demonstra uma abertura da plataforma para a cidadania digital.

Por fim, outra funcionalidade que cabe ser mencionada é a aba “segurança”, que indica critérios para formulação de uma senha de acesso mais segura, com diferentes caracteres e o mínimo de 6 dígitos, o que inibe a exposição do usuário a ataques virtuais. Há ainda a possibilidade de o usuário cadastrar uma frase de segurança, que é enviada em todos os comunicados feitos pela SET/RN, a fim de certificar o usuário que o órgão é o autor do comunicado, o que se considera uma ferramenta que aumenta o nível de segurança do *app* “Nota Potiguar”.

4.3. Análise documental da regulamentação do app “Nota Potiguar”

O Decreto nº 28.841, de 10 de maio de 2019 é o instrumento jurídico que regulamenta a campanha “Nota Potiguar”, inclusive permitindo a possibilidade de participação via *app*. O referido instrumento é dividido em 09 (nove) capítulos, são eles: I) Das disposições preliminares; II) Do objetivo; III) Da participação na campanha; IV) Dos estabelecimentos comerciais; V) Dos documentos fiscais; VI) Dos prêmios; VII) Do portal para informações; VIII) Da operacionalização e fiscalização; e IX) Das disposições finais. Ao todo, o Decreto conta com 26 (vinte e seis) artigos.

A regulamentação para a participação da campanha por meio de *app* encontra-se no art. 4º, do referido Decreto, que estabelece que o usuário ao instalar o *app* deverá informar os dados de sua identificação, a autorização de cessão de direito de uso de imagem e voz ao Governo do Estado do Rio Grande do Norte para a divulgação institucional da Campanha e a indicação de uma organização da sociedade civil, dentre as credenciadas.



Para fins de análise deste artigo, realizou-se uma análise documental do referido Decreto, a partir da metodologia qualitativa de análise de conteúdo, em que se digitou na ferramenta “pesquisar”, as seguintes palavras-chave: *e-Gov*; governo eletrônico; segurança da informação; segurança; intimidade; dados; gestão de dados; dado pessoal; curadoria; curadoria digital; tratamento; cidadania digital. Privilegiou-se uma busca temática extensiva daqueles temas descritos na metodologia, com o intuito de uma maior compreensão de como o estado do RN trata a matéria.

Ao buscar por todas as palavras-chave no corpo do Decreto, somente ao digitar as palavras “dados” e “cidadania” se obtiveram resultados. Para a palavra “dados”, são encontrados 04 (quatro) resultados, que versam sobre: i) a inserção dos dados de identificação do usuário para cadastro no *app* Nota Potiguar (art. 4º, I, alínea “a”); ii) a vedação do cadastro mediante a informação de dados de terceiros (art. 4º, II, §1º); iii) a necessidade do cidadão manter os dados cadastrais atualizados no *app* (art. 4º, II, §2º); e iv) requisito de informar à Secretaria de Estado da Tributação (SET) os dados das entidades aptas a participarem da campanha Nota Potiguar (art. 5º). Já para a palavra “cidadania”, tem-se 09 (nove) resultados, todos eles sendo “cidadania fiscal”.

Como se pode ver, o documento não reconhece, especificamente, a campanha Nota Potiguar como uma iniciativa *e-Gov* no estado do RN, já que o cidadão potiguar participa por meio do *app*. No entanto, como mencionado no parágrafo anterior, notou-se que o Decreto ressalta bastante o compromisso da campanha com a cidadania fiscal, já que ela possibilita os cidadãos a participarem da política tributária do estado, inclusive através de *app*, o que de certa forma se aproxima do conceito de *e-Gov*.

No que diz respeito aos temas de segurança e gestão de dados, notou-se que o documento foi integralmente omissivo e, dessa forma, não estipulou como o Estado protege os dados pessoais dos participantes da campanha através do *app*. O documento deixou de prever os agentes de tratamento, quais sejam o controlador e operador de dados, responsáveis por decidir e realizar o tratamento dos dados, respectivamente, como estabelece a LGPD em seu art. 5º, além de que deixou de explicitar como realiza esse tratamento, procedimento realizado pelo controlador, por meio do relatório de impacto à proteção de dados pessoais. Não estipulou, ainda, em que servidor esses dados são guardados, se eles são compartilhados ou não e como serão eliminados (BRASIL, 2018). Tais constatações apontam para uma necessidade do estado do RN adequar-se a LGPD e, dessa forma, regular de uma forma mais específica suas plataformas digitais.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O governo digital ou *e-Gov* vem sendo proposto pelo Estado brasileiro, conforme podemos visualizar no Decreto nº 10.332, de 28 de abril de 2020, que prevê iniciativas de fornecimento de identidades digitais para os cidadãos, realidade que precisa ser encabeçada pelo Estado, a partir de um viés protecionista, visando a segurança da informação e da gestão dos dados pessoais dos usuários. O mesmo se aplica ao RN, pois não se trata somente de incorporar tecnologia, mas criar uma política digital comprometida com a segurança da informação, eficiência na gestão dos dados digitais, a publicidade e transparência de como é realizado o tratamento desses dados, por meio de uma criação de um cenário propício a um ecossistema digital, integrando esforços humanos, sociais e tecnológicos na gestão pública.



A campanha Nota Potiguar já conta com cerca de 263.164 usuários (9,3% da população do RN), o que já pode ser considerado um avanço, por ser uma das primeiras iniciativas de *e-Gov* do estado. Muito embora, o Brasil figure como o 3º país em que as pessoas passam mais tempo em aplicativos, e que o download anual de aplicativos cresceu 45% nos três últimos anos, informação que nos inspira pensar que devem ser formuladas estratégias de popularização das plataformas de *e-Gov* no Estado.

Ressalta-se, ainda, que a campanha “Nota Potiguar” está bastante conectada com a ideia de multicanalidade, já que está presente no *app* e em diversas mídias sociais como o *Instagram*, *Twitter*, *Youtube* e *Facebook*, além de um site bastante estruturado e transparente. Em sua conta no *Instagram* (@notapotiguar) tem-se mais de 400 publicações e cerca de 22.600 seguidores, a página no *Facebook*, denominada “Nota Potiguar RN”, foi curtida por 2.265 pessoas, enquanto que o canal no *Youtube* conta com 1.530 inscritos e 604 seguidores no *Twitter*.

Percebeu-se que o *app* Nota Potiguar, por meio das funcionalidades “reclamações” e “fale conosco” aproxima-se da ideia de *e-Gov*, já que o cidadão pode participar da construção da política tributária do Estado por meio dessa fiscalização digital, seja opinando sobre um estabelecimento que exerce atividade econômica no estado, ou até mesmo pela possibilidade de enviar sugestões e mensagens para a SET/RN.

No que se refere às funcionalidades de segurança, consideramos de alto nível de proteção digital a possibilidade de o usuário cadastrar uma frase de segurança, que é enviada em todos os comunicados feitos pela SET/RN, a fim de certificar o usuário que o órgão é o autor do comunicado. No entanto, é necessário ser revistas as permissões solicitadas pelo *app* para acessar fotos, mídia e arquivos do dispositivo do usuário, já que uma vez permitido o acesso, o *app* não pede mais permissão, mesmo em caso de ser encerrada a sessão e a senha ser redefinida, o que evidencia que a plataforma continua tendo acesso a esses dados de forma ininterrupta.

Da análise de conteúdo do Decreto nº 28.841, de 10 de maio de 2019, constatamos que: i) o documento não reconhece, especificamente, a campanha Nota Potiguar como uma iniciativa *e-Gov* no estado do RN, apesar de ressaltar a importância da campanha para o exercício da cidadania fiscal e permitir a participação via *app*; ii) o documento foi omissivo quanto a segurança e gestão de dados, deixando de prever os agentes de tratamento, o servidor onde esses dados são guardados, e indicação se eles são compartilhados ou não e como serão eliminados; iii) necessidade do estado do RN adequar-se a LGPD e, dessa forma, regular de uma forma mais específica suas plataformas digitais.

Ressaltamos, por fim, que este artigo trata-se de uma análise inicial e, nesse sentido, faz-se necessário a realização de estudos mais aprofundados, que contemplem a própria dinâmica tecnológica do estado do RN, identificando suas deficiências e potenciais, de forma que se viabilize a criação de uma política de *e-Gov* que se adeque a nossa realidade, bem como esteja em consonância com a LGPD. Também é interessante que os usuários do *app* Nota Potiguar figurem como atores nos próximos estudos e possam trazer suas contribuições para melhoria do *app* e da política de *e-Gov* no Estado.

REFERÊNCIAS



BRANDI, Letícia Souza Netto. SILVA, Armando Malheiro. **Governança Digital:** estudo comparado em municípios Brasileiros e Portugueses. PRISMA.COM (35) 2017, p. 73-107.

BRASIL. **Decreto nº 10.332, de 28 de abril de 2020.** Institui a Estratégia de Governo Digital para o período de 2020 a 2022, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências. Brasília, abril de 2020. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ Ato2019-2022/2020/Decreto/D10332.htm>. Acesso em: 10/11/2020.

BRASIL. **Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.** Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Brasília, agosto de 2018. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ ato2015-2018/2018/lei/L13709.htm>. Acesso em: 04/11/2020.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão. **Estratégia de Governança Digital:** Transformação Digital – cidadania e governo. Brasília: MP, 2018.

CÂMARA DOS DEPUTADOS. **Proposta de Emenda à Constituição nº 17/2019.** Altera a Constituição Federal para incluir a proteção de dados pessoais entre os direitos e garantias fundamentais e para fixar a competência privativa da União para legislar sobre proteção e tratamento de dados pessoais. Brasília, julho de 2019. Disponível em: <https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/prop_mostrarintegra;jsessionid=EA3BF5555C148FF88031378E625279B5.proposicoesWebExterno2?codteor=1773684&filename=PEC+17/2019>. Acesso em: 02/09/2020.

CORTES, Soraya M. Vargas. Técnicas de Coleta e Análise Qualitativa de Dados. **Revista Cadernos de Sociologia.** 1998, v.9, nº9, p.11-47.

FARIA, Cristiano Ferri Soares de. **O parlamento aberto na era da Internet:** pode o povo colaborar com o Legislativo na elaboração das leis? Brasília: Câmara dos Deputados, Edições Câmara, 2015.

IBGE. **Estimativas da população residente no Brasil e Unidades da Federação com data de referência em 1º de julho de 2020.** Diretoria de Pesquisas - DPE. Coordenação de População e Indicadores Sociais - COPIS. Disponível em: <https://ftp.ibge.gov.br/Estimativas_de_Populacao/Estimativas_2020/estimativa_dou_2020.pdf>. Acesso em: 30/10/2020.

MATOS, Manuel. O que é a sociedade da informação. **Educação, Sociedade & Culturas,** nº 18, 2002, p. 7-23.

MONTEIRO, Silvana Drumond. O Ciberespaço: o termo, a definição e o conceito. **DataGramZero - Revista de Ciência da Informação** - v.8 n.3 Jun/07. Disponível em: <<https://brapci.inf.br/index.php/article/download/7547>>. Acesso em: 10/11/2020.



MOURÃO, Raquel. Estado lança programa Sua Nota Tem Valor para estimular cidadania fiscal e solidariedade. **Portal do Governo do Estado do Ceará**. Ceará, julho de 2020. Disponível em: <<https://www.ceara.gov.br/2020/07/10/governo-do-ceara-lanca-programa-sua-nota-tem-valor-para-estimular-cidadania-fiscal-e-solidariedade/>>. Acesso em: 25/11/2020.

Nota potiguar vai ofertar descontos na conta de água para consumidores da Tarifa social e popular. **Tribuna do Norte**. Natal/RN, 24 de novembro de 2020. Disponível em: <<http://www.tribunadonorte.com.br/noticia/nota-potiguar-vai-ofertar-descontos-na-conta-de-a-gua-para-consumidores-das-tarifas-social-e-popular/496155>>. Acesso em: 25/11/2020.

RIO GRANDE DO NORTE. **Lei nº 10.513, de 23 de maio de 2019**. ANO 86, NÚMERO: 14.420. Diário Oficial do Estado do Rio Grande do Norte. Disponível em: <<http://webdisk.diariooficial.rn.gov.br/Jornal/12019-05-24.pdf>>. Acesso em: 26/10/2019.

SCHUQUEL, Thayná. **Falha no Detran – RN expõe dados de quase 70 milhões de brasileiros**. Site Metrôpoles. 14/10/2019. Disponível em: <<https://www.metropoles.com/brasil/politica-br/falha-no-detran-rn-expoe-dados-de-quase-70-milhoes-de-brasileiros>> Acesso em: 27/10/2019.

SECRETARIA DE ESTADO DA TRIBUTAÇÃO DO RIO GRANDE DO NORTE. **Estatísticas da campanha**. Site Nota Potiguar, s/d. Disponível em: <<https://np.set.rn.gov.br/portal/#/home>>. Acesso em: 28/10/2020.

SECRETARIA DE ESTADO DA TRIBUTAÇÃO DO RIO GRANDE DO NORTE. **Portaria nº 060/2019-GS/SET, de 14 de maio de 2019**. Disciplina a participação das entidades filantrópicas na campanha de incentivo à emissão de documentos fiscais denominada Nota Potiguar, de que trata o Decreto Estadual nº 28.841, de 10 de maio de 2019. Disponível em: <<https://np.set.rn.gov.br/portal/downloads/legislacao/PORTARIA-060-2019.pdf>>. Acesso em: 28/10/2020.

TORRES, Gustavo da Gama. PIMENTA, Marcelo Soares. **Sistemas de governo eletrônico são ecossistemas digitais**. In Governança Digital/ Marcelo Soares Pimenta, Diego Rafael Canabarro, organizadores. Porto Alegre: UFRGS/CEGOV, 2014.

VALENTE, Jonas. Brasil é 3º país em que pessoas passam mais tempo em aplicativos: o download anual de aplicativos cresceu 45% nos três últimos anos. **Agência Brasil**, janeiro de 2020. Disponível em: <<https://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2020-01/brasil-e-o-3o-pais-em-que-pessoas-passam-mais-tempo-em-aplicativos>>. Acesso em: 18/09/2020.

VERONESE, Alexandre; CUNHA, Marcelo Barros da. A utilização das marcas alheias nos algoritmos de geração de palavras-chaves: uma análise sobre a jurisprudência do tribunal de justiça da união europeia para pensar sobre o caso brasileiro. **Revista Brasileira de Direito**, Passo Fundo, v. 13, n. 2, p. 232-255, ago. 2017. ISSN 2238- 0604. Disponível



14^o CONGESP

CONGRESSO DE GESTÃO
PÚBLICA DO RIO GRANDE
DO NORTE

A REINVENÇÃO DA GESTÃO PÚBLICA
NOVOS CENÁRIOS, NOVOS DESAFIOS

01-04
DEZ 2020

em: <https://seer.imed.edu.br/index.php/revistadedireito/article/view/1586>. Acesso em: 29 out. 2019.