


ACCOUNTABILITY AUMENTADA EM SERVIÇOS DIGITAIS: UMA PROPOSTA DE RESPONSABILIZAÇÃO PARA DECISÕES, DADOS E INTERAÇÕES NA PLATAFORMA GOV.BR

AUGMENTED ACCOUNTABILITY IN DIGITAL SERVICES: A PROPOSAL FOR RESPONSIBILITY FOR DECISIONS, DATA AND INTERACTIONS ON THE GOV.BR PLATFORM

 <https://doi.org/10.63330/armv2n5-074>

Submetido em: 28/05/2026 e Publicado em: 02/06/2026

Ígor Dias da Silva

Mestrando em Administração

Christian School of Orlando, UNICHRISTIAN, Estados Unidos

E-mail: igordias953@gmail.com

RESUMO

A digitalização dos serviços públicos no Brasil simplificou etapas antes presenciais e concentrou diferentes formas de atendimento em canais integrados. Esse avanço, entretanto, também deslocou parte das decisões para fluxos técnicos menos perceptíveis ao usuário. Na plataforma GOV.BR, o acesso a um serviço pode envolver autenticação eletrônica, conferência entre bases, parâmetros internos de funcionamento, registros administrativos e respostas padronizadas do sistema. O artigo propõe a noção de accountability aumentada como categoria para analisar como se organiza a responsabilização em serviços digitais governamentais. Trata-se de pesquisa qualitativa, exploratória e aplicada, construída por revisão bibliográfica e documental. Defende-se que a accountability clássica, apoiada em prestação de contas, transparência, controle e sanção, continua indispensável, mas precisa incorporar exigências próprias da governança digital, como rastreabilidade, explicação acessível, revisão humana, gestão responsável de dados e aprendizado institucional. A contribuição central consiste em uma matriz com cinco dimensões: informação orientada ao usuário, trilha de decisão, canal de revisão, gestão responsável de dados e consequência institucional. Conclui-se que o GOV.BR pode ser investigado não apenas como porta de acesso a serviços, mas como ambiente de relação pública no qual eficiência, segurança e responsabilização precisam ser avaliadas de modo integrado.

Palavras-chave: Accountability; Responsabilização; GOV.BR; Governança digital; Revisão humana.

ABSTRACT

The digitalization of public services in Brazil has simplified procedures that previously required in-person interaction and has concentrated different service channels in integrated digital environments. This



development, however, has also moved part of the decision-making process into technical flows that are less visible to users. On GOV.BR, access to a service may involve electronic authentication, database checking, operational parameters, administrative records and standardized system responses. This article proposes the notion of augmented accountability as an analytical category for examining responsibility in governmental digital services. The study is qualitative, exploratory and applied, based on bibliographic and documentary review. It argues that classical accountability, grounded in reporting, transparency, control and sanction, remains essential, but must be complemented by requirements associated with digital governance, including traceability, accessible explanation, human review, responsible data management and institutional learning. Its main contribution is a five-dimensional matrix: user-oriented information, decision trail, review channel, responsible data management and institutional consequence. The study concludes that GOV.BR can be examined not only as an access point for services, but as a public relationship environment in which efficiency, security and accountability need to be assessed together.

Keywords: Accountability; Responsibility; GOV.BR; Digital governance; Human review.

1 INTRODUÇÃO

Accountability é uma categoria exigente porque desloca a discussão da simples publicidade para a capacidade real de resposta institucional. Publicar dados, relatórios ou mensagens ao usuário não torna, por si só, uma organização responsável. A responsabilização se fortalece quando a decisão pode ser entendida, reconstituída, questionada e corrigida, com efeitos concretos sobre a conduta da instituição. No setor público, essa exigência é ainda mais intensa, pois a Administração atua em nome do interesse coletivo e interfere diretamente no exercício de direitos.

No debate brasileiro, o tema foi historicamente associado a uma dificuldade de tradução e de institucionalização. Campos (1990) mostrou que o problema não era apenas encontrar uma palavra equivalente em português, mas reconhecer uma experiência democrática ainda limitada em termos de cobrança pública. Pinho e Sacramento (2009) retomaram essa questão ao indicar que accountability depende de instituições de controle, participação social, informação inteligível e capacidade de produzir consequências. A partir desse percurso, este artigo entende a responsabilização pública como um fluxo composto por decisão, registro, explicação, possibilidade de questionamento e resposta institucional.

A prestação de serviços por meios digitais acrescenta novas camadas a esse fluxo. Antes, o cidadão costumava lidar com uma repartição, um protocolo físico ou um setor identificável. Agora, em muitos serviços, a interação ocorre por telas, validações automáticas, bases integradas e mensagens de sistema. A mudança gera ganhos relevantes, como menor deslocamento, atendimento remoto, padronização e escala. Ao mesmo tempo, pode tornar mais difícil descobrir quem responde quando uma autenticação falha, um



cadastro é recusado, uma etapa não avança ou uma decisão administrativa aparece sem fundamentação suficiente.

A plataforma GOV.BR é um exemplo expressivo dessa transformação. Ela organiza informações sobre serviços, centraliza mecanismos de acesso, permite assinatura eletrônica e conecta soluções de identidade digital. Por reunir funções dessa natureza, não pode ser tratada apenas como instrumento operacional. O ambiente participa da mediação entre Estado e sociedade e, quando interfere no acesso a benefícios, certidões, inscrições, regularizações, pagamentos ou informações públicas, passa a exigir mecanismos claros de explicação, revisão e correção.

O problema de pesquisa é formulado nos seguintes termos: de que modo a accountability pode ser reinterpretada para alcançar serviços públicos digitais mediados por dados, autenticação eletrônica, interoperabilidade e regras automatizadas? A pergunta não parte da ideia de que toda decisão digital seja algorítmica ou baseada em inteligência artificial (IA). O aspecto decisivo é mais amplo: mesmo rotinas tecnológicas simples podem gerar opacidade quando o usuário não distingue se o resultado deriva de norma, inconsistência cadastral, parâmetro de sistema, base desatualizada, atuação humana ou bloqueio técnico.

Para responder a essa questão, utiliza-se a expressão accountability aumentada. O conceito designa uma responsabilização pública que preserva as bases clássicas da accountability, mas acrescenta requisitos ligados ao funcionamento digital dos serviços. Entre esses requisitos estão trilhas de decisão, documentação mínima do fluxo, linguagem acessível, revisão humana, governança de dados e identificação de responsáveis institucionais. O termo 'aumentada' indica, portanto, acréscimo de camadas de verificabilidade em contextos nos quais a decisão administrativa passa por infraestrutura tecnológica.

O objetivo geral é propor uma matriz teórico-aplicada de accountability aumentada para serviços digitais governamentais, tomando o GOV.BR como referência institucional. Especificamente, busca-se recuperar fundamentos brasileiros sobre accountability, diferenciar responsabilização pública, governança corporativa e responsabilização digital, apontar riscos de opacidade em plataformas de serviço e indicar dimensões mínimas para avaliar se um serviço digital pode ser compreendido, rastreado e revisado.

A relevância do estudo decorre de três aspectos. Em primeiro lugar, a literatura sobre accountability é consolidada, mas ainda comporta aprofundamento quando confrontada com plataformas digitais e governança de dados. Em segundo, documentos oficiais sobre governo digital e uso responsável de tecnologias revelam uma agenda pública em expansão, que exige parâmetros de controle. Em terceiro, a proposta oferece um recorte original para a Administração ao aproximar transparência, controle, gestão pública, proteção de dados e desenho de serviços digitais sem limitar a análise ao debate sobre inteligência artificial.



2 FUNDAMENTOS TEÓRICOS DA ACCOUNTABILITY

Accountability é muitas vezes aproximada da ideia de prestação de contas. Essa aproximação, embora útil, é insuficiente. A categoria envolve a obrigação de justificar atos, aceitar controle, permitir revisão e responder por consequências. Em síntese, há accountability quando uma autoridade ou organização precisa tornar sua atuação inteligível diante de sujeitos ou instituições com legitimidade para avaliar, questionar ou exigir reparação.

Campos (1990) deu densidade ao debate nacional ao associar a ausência de tradução direta para accountability a fragilidades institucionais brasileiras. A autora não apontava apenas uma lacuna vocabular, mas a dificuldade de construir uma cultura administrativa aberta à cobrança social. Essa leitura permanece relevante, pois a publicidade formal de informações pode coexistir com baixa capacidade de resposta quando uma decisão administrativa produz prejuízo ao cidadão.

Pinho e Sacramento (2009) atualizaram a questão ao perguntar se já seria possível traduzir accountability para o português. A resposta sugerida pelos autores não se resolve no plano terminológico. O conceito se aproxima de prestação de contas, responsabilização, controle e resposta pública, mas nenhuma dessas expressões, isoladamente, abrange todo o fenômeno. Sua força está em articular democracia, transparência, instituições de controle e condições sociais para exigir explicações.

A meta-análise de Medeiros, Crantschaninov e Silva (2013) mostra que a produção brasileira sobre accountability transita por campos distintos. Na Administração, o interesse recai sobre rotinas, indicadores, controles e decisões. No Direito, destacam-se legalidade, motivação, responsabilidade e garantias processuais. Na Ciência Política, o debate se vincula à representação e ao controle democrático. Essa pluralidade reforça o caráter interdisciplinar do tema.

Neste artigo, a accountability é tratada como um processo formado por cinco momentos interligados. O primeiro é a decisão, isto é, o ato com efeito administrativo, gerencial ou informacional. O segundo é o registro, que permite reconstituir o caminho adotado. O terceiro é a explicação, pela qual a instituição apresenta razões, critérios e fundamentos. O quarto é a contestação, que permite ao interessado questionar o resultado. O quinto é a consequência, que pode envolver correção, reparação, sanção, aprendizagem organizacional ou redesenho do serviço.

Essa leitura evita confundir accountability com mera transparência. A transparência é condição necessária, mas pode ter pouco efeito quando a informação é fragmentada, técnica demais ou incapaz de gerar resposta. Em serviços digitais, o problema se torna evidente: um portal pode reunir muitas páginas e formulários e, ainda assim, não oferecer responsabilização efetiva se o usuário não souber por que seu pedido foi negado, quem responde pelo resultado ou como corrigir uma inconsistência.



2.1 ACCOUNTABILITY PÚBLICA, CONTROLE E DEVER DE RESPOSTA

No setor público, a responsabilização deriva da própria condição da Administração, que age dentro de competências legais e em função do interesse coletivo. Publicidade, motivação, legalidade, impessoalidade, eficiência e controle não são elementos acessórios, mas condições de legitimidade da atuação administrativa.

Medauar (1990) contribui para essa reflexão ao examinar os controles internos da Administração Pública como instrumentos de aperfeiçoamento institucional. O controle não se limita à punição posterior. Ele organiza processos, previne desvios, melhora decisões e reduz arbitrariedades. Nos serviços digitais, essa perspectiva ganha importância porque muitos problemas podem ser evitados por desenho adequado do fluxo, registro das etapas e canais de atendimento funcionalmente úteis.

Abrucio e Loureiro (2018), ao discutirem burocracia e ordem democrática, ajudam a situar a accountability no desenho institucional do Estado. A burocracia precisa combinar capacidade administrativa, controle público e compromisso democrático, de modo que a busca por eficiência não se desligue da possibilidade de escrutínio e resposta perante a sociedade.

Buta, Teixeira e Schurgelies (2018) indicam que o vocabulário da accountability passou a aparecer em atos da Administração Pública federal, sinalizando incorporação progressiva do termo ao discurso institucional. Essa presença, contudo, não garante realização prática. A responsabilização depende de procedimentos, canais, prazos, responsáveis e consequências. Assim, accountability pública pode ser lida como dever de resposta: informar, justificar, reconhecer falhas, corrigir erros e permitir controle social. No meio digital, esse dever não se satisfaz com mensagens automáticas ou páginas genéricas de ajuda; exige caminhos compreensíveis para resolver assimetrias no caso concreto.

2.2 GOVERNANÇA CORPORATIVA E APRENDIZADO PARA A ESFERA PÚBLICA

Embora o artigo se concentre no setor público, a governança corporativa oferece elementos úteis para pensar papéis e responsabilidades. No setor privado, accountability se associa a conselhos, diretoria, auditoria, controles internos, gestão de riscos, compliance e comunicação com partes interessadas. O Instituto Brasileiro de Governança Corporativa organiza princípios como integridade, transparência, equidade, responsabilização e sustentabilidade, orientados à direção e ao controle das organizações.

A aproximação com a Administração Pública exige cautela. Empresas respondem a investidores, consumidores, trabalhadores e demais stakeholders, enquanto o Estado responde perante cidadãos, órgãos de controle e a ordem jurídica. Ainda assim, há uma convergência operacional: decisões relevantes não podem permanecer sem titularidade institucional. Quando vários atores participam de um fluxo e nenhum responde por ele, a responsabilização se dissolve.



Esse ponto é particularmente relevante para plataformas digitais. Um serviço público em ambiente virtual envolve órgãos finalísticos, unidades de tecnologia, gestores de dados, equipes de segurança, fornecedores, canais de atendimento e normas setoriais. Para o cidadão, porém, todos esses componentes aparecem de modo unificado. A accountability aumentada exige que a complexidade interna não seja simplesmente transferida ao usuário, cabendo à Administração organizar responsabilidades e traduzir o fluxo em respostas claras.

A governança corporativa, portanto, não substitui a lógica pública, mas reforça uma lição operacional: responsabilização depende de desenho institucional. Em serviços digitais, esse desenho deve indicar quem define a regra de negócio, quem administra a base de dados, quem mantém o sistema, quem responde por incidentes, quem analisa pedidos de revisão e quem corrige falhas recorrentes.

3 GOV.BR E NOVAS CAMADAS DE RESPONSABILIZAÇÃO DIGITAL

O GOV.BR constitui uma infraestrutura relevante da transformação digital brasileira. A plataforma concentra informações sobre serviços públicos, conta de acesso, assinatura eletrônica e recursos vinculados à identidade digital. Sua importância não decorre apenas da quantidade de serviços disponíveis, mas da função que exerce como entrada principal para interações entre cidadãos, empresas e Administração Pública federal.

Essa posição amplia a exigência de responsabilização. Em atendimento presencial, a pessoa costuma identificar o local, o servidor ou, ao menos, o setor responsável. No meio digital, o contato pode ocorrer por uma tela, um login, uma validação ou uma mensagem automática. Quando há falha, o usuário pode não saber se deve acionar o órgão prestador, a equipe da plataforma, a base de dados de origem, o canal de atendimento ou outro ente envolvido no processo.

A descrição dos serviços no GOV.BR é uma primeira camada de accountability. Informações sobre quem pode solicitar, quais documentos são exigidos, custos, prazos, etapas e canais de contato ajudam o usuário a compreender a exigência administrativa antes de iniciar o pedido. A qualidade dessa informação, contudo, é tão relevante quanto sua existência. Textos genéricos, instruções fragmentadas ou linguagem excessivamente técnica podem produzir indeferimentos evitáveis e aumentar a dependência de atendimento posterior.

Outro ponto sensível é a Conta GOV.BR, estruturada em níveis de segurança que viabilizam acesso a serviços de diferentes graus de sensibilidade. A exigência de nível mais alto pode ser legítima, especialmente quando envolve dados pessoais, benefícios, assinaturas ou serviços de maior risco. Ainda assim, a responsabilização requer explicação clara: por que determinado nível é exigido, como alcançá-lo, quais alternativas existem diante de falha de validação e qual órgão responde quando o bloqueio impede acesso a direito.



A interoperabilidade também merece atenção. A integração de bases reduz repetição de documentos e pode melhorar a experiência do usuário, mas aumenta a dependência de dados corretos e atualizados. Um erro em determinada base pode repercutir em todo o fluxo. Se a pessoa afetada não souber qual dado está incorreto, onde corrigi-lo e como comprovar sua situação real, a eficiência da integração se converte em barreira administrativa.

Dados abertos, painéis públicos e estatísticas de atendimento contribuem para o controle social, mas não substituem a explicação do caso concreto. A sociedade necessita de informações agregadas para acompanhar políticas públicas; o cidadão afetado por uma falha precisa de resposta individualizada. A accountability aumentada articula essas duas dimensões ao combinar transparência pública ampla e direito de compreensão no caso específico.

4 RESPONSABILIZAÇÃO DIGITAL E ALGORITMOS: UMA ABORDAGEM SEM EXCESSO TECNOLÓGICO

A expressão accountability algorítmica tornou-se frequente com o uso de sistemas de inteligência artificial, modelos preditivos, classificações automatizadas e ferramentas de apoio à decisão. Quando um sistema recomenda, ordena, bloqueia ou classifica pessoas, surgem perguntas necessárias: quais dados foram usados, quais critérios orientaram o resultado, quem supervisiona o modelo e como o interessado pode contestar uma decisão inadequada.

A opacidade em serviços públicos digitais, porém, não depende necessariamente de inteligência artificial sofisticada. Regras simples de validação, formulários mal desenhados, cruzamentos de bases, mensagens de erro imprecisas e integrações entre sistemas podem gerar obstáculos tão relevantes quanto os de um algoritmo complexo. Por isso, a abordagem adotada é proporcional: quanto maior o impacto sobre direitos, deveres ou benefícios, maior deve ser a exigência de explicação, revisão e documentação.

Materiais recentes do Governo Digital, do SERPRO, do Tribunal de Contas da União e da Autoridade Nacional de Proteção de Dados reforçam a preocupação com o uso responsável de tecnologias no setor público. Esses documentos não substituem a literatura acadêmica, mas revelam que a Administração Pública já reconhece riscos relacionados à segurança, qualidade da informação, proteção de dados, supervisão humana e responsabilidade institucional.

A Lei Geral de Proteção de Dados é central para essa análise. Princípios como finalidade, adequação, necessidade, segurança, prevenção e responsabilização ajudam a avaliar o uso de dados pessoais em serviços digitais. O desafio não é apenas impedir vazamentos; é garantir que dados usados para decidir, validar ou classificar sejam pertinentes, atualizados e passíveis de contestação pelo titular quando produzirem efeito indevido.



A accountability aumentada, nesse sentido, funciona como categoria intermediária. Ela incorpora preocupações da accountability algorítmica, mas não limita a análise à inteligência artificial. Um fluxo digital pode ser considerado responsável quando informa o usuário, registra etapas decisórias, explica resultados, permite revisão, protege dados e produz aprendizado institucional. Essas exigências valem tanto para modelos sofisticados quanto para sistemas administrativos simples.

5 METODOLOGIA

O estudo adota abordagem qualitativa e natureza exploratória. A opção qualitativa decorre do objetivo central do artigo: construir uma categoria analítica e uma matriz de avaliação, e não mensurar estatisticamente o desempenho do GOV.BR. A pesquisa é exploratória porque trabalha em uma zona de interseção entre accountability, governo digital, proteção de dados e desenho de serviços públicos, campo ainda em desenvolvimento na Administração brasileira.

O procedimento metodológico combinou revisão bibliográfica e análise documental. A revisão bibliográfica priorizou autores brasileiros que discutem accountability, transparência, controle, governança pública, portais eletrônicos, direito administrativo e governança corporativa, com destaque para Campos, Pinho e Sacramento, Medeiros, Crantschaninov e Silva, Raupp e Pinho, Buta, Teixeira e Schurgelies, Medauar, Abrucio e Loureiro.

A análise documental concentrou-se em fontes institucionais brasileiras relacionadas à plataforma GOV.BR, governo digital, identidade digital, interoperabilidade, dados abertos, proteção de dados e diretrizes de uso responsável de tecnologias no setor público. Os documentos sobre inteligência artificial generativa foram usados apenas quando contribuíam para o debate sobre governança, supervisão humana e responsabilização, sem transformar a IA em pressuposto da análise. Esses materiais serviram como base contextual e normativa, não como prova de desempenho técnico da plataforma. O artigo não realiza auditoria do GOV.BR nem examina processos individuais de usuários.

A seleção das fontes seguiu três critérios articulados: verificabilidade, priorizando obras com autoria, periódico, editora, órgão público ou endereço institucional identificável; aderência temática, considerando materiais relacionados a accountability, controle, governança, serviços digitais ou proteção de dados; e pertinência ao contexto brasileiro, para evitar que o argumento principal dependesse de literatura estrangeira.

A análise ocorreu em três etapas. Primeiro, foram extraídos da literatura os componentes clássicos da accountability: prestação de contas, explicação, controle, contestação e consequência. Depois, esses componentes foram confrontados com características de serviços digitais, como autenticação eletrônica, interoperabilidade, bases de dados, mensagens de sistema e automação de etapas. Por fim, elaborou-se a



matriz de accountability aumentada, concebida como instrumento para estudos futuros e avaliações institucionais.

6 MATRIZ DE ACCOUNTABILITY AUMENTADA

A matriz proposta organiza a responsabilização digital em cinco dimensões articuladas. Elas não criam obrigação jurídica autônoma nem substituem leis, regulamentos ou competências dos órgãos de controle. Seu papel é analítico: verificar se um serviço público digital oferece condições mínimas para que o cidadão compreenda o fluxo, acompanhe sua solicitação, questione o resultado e obtenha correção quando necessário, conforme sintetizado no Quadro 1.

A primeira dimensão é a informação orientada ao usuário. Em vez de publicação meramente formal, exige-se comunicação clara sobre requisitos, documentos, custos, etapas, prazos, critérios e canais de apoio. A linguagem deve ser acessível sem perder precisão. Em serviços de maior complexidade, exemplos, perguntas frequentes e simulações podem reduzir erros de preenchimento e indeferimentos evitáveis.

A segunda dimensão é a trilha de decisão. Um serviço digital responsável precisa manter registros suficientes para reconstruir o percurso de uma solicitação, incluindo protocolo, data, órgão responsável, etapa em que ocorreu a falha, regra aplicada, base consultada e mensagem exibida ao usuário. Essa rastreabilidade deve respeitar a proteção de dados, mas não pode ser insuficiente a ponto de impedir auditoria, revisão ou defesa do interessado.

A terceira dimensão é o canal de revisão. Atendimento genérico não basta. O usuário precisa de meio efetivo para questionar indeferimento, erro de cadastro, bloqueio, inconsistência documental ou falha de autenticação. Esse canal deve indicar prazo, responsável, documentos necessários e resultado da análise. Quando houver impacto relevante, deve haver previsão de avaliação humana.

A quarta dimensão é a gestão responsável de dados. Serviços digitais dependem de dados corretos, necessários e protegidos. A Administração deve saber quais dados utiliza, de onde vêm, com qual finalidade são tratados, como são protegidos e de que modo podem ser corrigidos. Bases incorretas, desatualizadas ou excessivas podem gerar decisões injustas e, por isso, devem integrar a discussão de accountability.

A quinta dimensão é a consequência institucional. A responsabilização não termina com a resposta ao usuário. Falhas recorrentes precisam ser registradas, analisadas e tratadas. Um erro individual pode revelar problema de desenho do serviço, base desatualizada, mensagem inadequada, exigência confusa ou ausência de integração.



Quadro 1 – Matriz mínima de accountability aumentada

Dimensão	Pergunta de orientação	Evidência mínima esperada
Informação ao usuário	O usuário compreende requisitos, etapas e motivos?	Guias de serviço em linguagem cidadã, sequência das etapas, requisitos objetivos e suporte ativo.
Trilha de decisão	O percurso da solicitação pode ser reconstruído?	Registro de protocolo, etapa crítica, regra aplicada, origem do dado e órgão responsável.
Canal de revisão	Há meio efetivo para questionar o resultado?	Canal de pedido de revisão, prazo definido, análise humana quando cabível e comunicação do resultado.
Gestão de dados	Os dados empregados são necessários, corretos e protegidos?	Indicação da finalidade, fonte do dado, correção cadastral e salvaguardas de segurança.
Consequência institucional	A falha produz correção e aprendizado institucional?	Correção do caso, registro de recorrências, ajuste do fluxo e responsabilização quando cabível.

Fonte: elaborado pelo autor.

7 APLICAÇÃO ANALÍTICA AO GOV.BR

A matriz pode ser aplicada ao GOV.BR em diferentes camadas. A primeira é a informacional. Cada página de serviço deve permitir que o usuário compreenda, antes de iniciar o pedido, quais condições precisa cumprir, quais documentos serão exigidos, se há custo, qual prazo é esperado e qual órgão responde pelo serviço. A falta de informação clara transfere ao cidadão um ônus que deveria ser administrado pelo desenho do serviço.

A segunda camada é a identidade digital. A Conta GOV.BR permite graduar o nível de confiança do usuário e viabiliza acesso a serviços sensíveis. A solução é importante para segurança, mas precisa vir acompanhada de justificativas compreensíveis. A questão relevante não é apenas saber se a conta é bronze, prata ou ouro, mas compreender por que determinado nível é exigido e quais caminhos existem quando a validação falha.

A terceira camada é a integração entre sistemas. O GOV.BR conecta serviços e soluções de diferentes órgãos, ampliando a conveniência para o usuário. Quando a integração falha, porém, a responsabilização tende a se fragmentar. Um órgão pode atribuir o problema à base de dados; a base pode depender de outro órgão; a plataforma pode apenas exibir a mensagem final. A accountability aumentada exige resposta única e encaminhamento claro, ainda que internamente o fluxo seja distribuído.

A quarta camada é a revisão de resultados. Serviços digitais precisam prever meios de contestação quando o resultado não corresponde à realidade do usuário. Mensagens como 'dados inconsistentes' ou 'não foi possível concluir' são insuficientes quando bloqueiam acesso a direito, inscrição, certificado, pagamento



ou regularização. A pessoa afetada precisa saber qual informação está em conflito, onde pode corrigi-la e em qual prazo haverá análise.

A quinta camada é a melhoria contínua. Reclamações repetidas, etapas abandonadas, falhas de autenticação e erros de preenchimento podem indicar problemas estruturais. A plataforma e os órgãos envolvidos devem usar esses sinais para aprimorar linguagem, fluxos, integrações e canais de atendimento. Nessa perspectiva, a accountability não opera apenas depois do dano; ela orienta prevenção e redesenho institucional.

Com essa aplicação, o GOV.BR torna-se objeto promissor para pesquisas empíricas em Administração. Um estudo futuro poderia selecionar serviços de alto impacto social e verificar, por análise documental e testes de navegação, se cada serviço apresenta informação clara, responsável identificável, trilha decisória, canal de revisão e mecanismos de correção. Outra possibilidade seria comparar órgãos públicos para identificar diferentes níveis de maturidade em accountability digital.

8 DISCUSSÃO

A principal contribuição do conceito de accountability aumentada é deslocar a análise do simples acesso digital para a qualidade da relação institucional. Disponibilizar um serviço online não significa, necessariamente, torná-lo responsável. A digitalização pode facilitar a vida do cidadão, mas também pode criar barreiras menos visíveis quando a pessoa não compreende a causa de um indeferimento ou falha.

A preocupação de Campos (1990) com a cultura de cobrança pública reaparece sob nova forma. O antigo silêncio burocrático pode ser substituído pelo silêncio técnico: telas que não explicam, sistemas que não indicam responsável, mensagens que não orientam e fluxos que não admitem revisão. O problema não está na tecnologia em si, mas na ausência de desenho institucional voltado à resposta pública.

A leitura de Pinho e Sacramento (2009) também permanece atual. A accountability depende de informação, instituições e capacidade de controle. No meio digital, esses elementos precisam ser reconfigurados: a informação deve ser compreensível; a instituição deve indicar responsável; o controle deve alcançar registros digitais; e a contestação deve ser preservada mesmo quando a decisão decorre de regra automatizada.

Os estudos de Raupp e Pinho sobre portais eletrônicos ajudam a evitar conclusão simplista. A existência de portal ou plataforma não garante accountability. É preciso observar o que a ferramenta permite: conhecer informações, acompanhar pedidos, identificar responsáveis, questionar resultados e obter correção. Assim, a pergunta central não é quantos serviços foram digitalizados, mas em que medida esses serviços são explicáveis e revisáveis.

A proposta também reforça a aproximação entre accountability e proteção de dados. Em serviços digitais, dados pessoais não são registros passivos; podem operar como critérios de acesso, validação e



classificação. Uma data incorreta, um vínculo desatualizado, uma inconsistência documental ou erro de integração pode impedir o exercício de direito. Por isso, a governança de dados deve ser tratada como dimensão da responsabilização pública.

Quando houver uso de inteligência artificial, a matriz deve ganhar camadas adicionais. Além das cinco dimensões básicas, serão necessários documentos sobre finalidade do modelo, dados de treinamento, avaliação de risco, testes de viés, supervisão humana, registro de versões e critérios de descontinuidade. O argumento central, contudo, é que a exigência de responsabilidade não começa apenas com IA. Ela surge sempre que um serviço digital afeta o cidadão e dificulta a compreensão do fundamento da decisão.

Em termos práticos, accountability aumentada significa passar do 'serviço digital disponível' para o 'serviço digital responsável'. O primeiro recebe solicitações e entrega respostas. O segundo explica critérios, registra etapas, reconhece falhas, permite revisão e aprende com problemas. Essa passagem é essencial para que a transformação digital do Estado brasileiro seja compatível com democracia, segurança jurídica e confiança pública.

9 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este artigo propôs o conceito de accountability aumentada como categoria de análise para serviços públicos digitais, com atenção especial à plataforma GOV.BR. A partir da literatura brasileira sobre accountability e controle, sustentou-se que a responsabilização pública não se limita à prestação formal de contas. Ela envolve decisão explicável, registro, contestação, correção e consequência institucional.

O argumento desenvolvido foi que a accountability clássica continua necessária, mas precisa ser ampliada quando a Administração Pública opera por plataformas, autenticação eletrônica, bases de dados, interoperabilidade e regras automatizadas. Nesses ambientes, a opacidade pode decorrer não apenas de decisões políticas ou burocráticas, mas de fluxos técnicos que o cidadão não consegue visualizar.

A matriz proposta, composta por informação orientada ao usuário, trilha de decisão, canal de revisão, gestão responsável de dados e consequência institucional, oferece um caminho para avaliar a maturidade de serviços digitais. Pode ser empregada em pesquisas acadêmicas, auditorias, diagnósticos institucionais e estudos comparativos entre órgãos públicos.

Como contribuição teórica, o artigo aproxima accountability tradicional e responsabilização digital sem reduzir o tema à inteligência artificial. Como contribuição prática, apresenta critérios observáveis para analisar se um serviço digital é compreensível, rastreável, revisável e capaz de corrigir falhas. Como contribuição metodológica, sugere um roteiro de pesquisa aplicável ao GOV.BR e a outras plataformas governamentais.

Conclui-se que a transformação digital do Estado deve ser acompanhada por igual transformação nos mecanismos de resposta pública. Quanto mais o cidadão depende de plataformas para exercer direitos,



maior deve ser a capacidade da Administração Pública de explicar, revisar e corrigir seus próprios processos. Nesses termos, accountability aumentada representa uma agenda necessária para que eficiência digital e responsabilidade democrática avancem juntas.

REFERÊNCIAS

- ABRUCIO, Fernando Luiz; LOUREIRO, Maria Rita. Burocracia e ordem democrática: desafios contemporâneos e experiência brasileira. In: PIRES, Roberto; LOTTA, Gabriela; OLIVEIRA, Vanessa Elias de (org.). Burocracia e políticas públicas no Brasil: interseções analíticas. Brasília: Ipea; Enap, 2018.
- BRASIL. Autoridade Nacional de Proteção de Dados. Radar Tecnológico: Inteligência Artificial Generativa. Brasília: ANPD, 2024. Disponível em: https://www.gov.br/anpd/pt-br/centrais-de-conteudo/documentos-tecnicos-orientativos/radar_tecnologico_ia_generativa_anpd.pdf. Acesso em: 28 maio 2026.
- BRASIL. Lei n. 13.709, de 14 de agosto de 2018. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais. Diário Oficial da União: Brasília, DF, 2018. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/113709.htm. Acesso em: 28 maio 2026.
- BRASIL. Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos. Governo Digital: plataformas e serviços digitais. Brasília: MGI, 2026. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/plataformas-e-servicos-digitais>. Acesso em: 28 maio 2026.
- BRASIL. Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos; SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS. IA generativa no serviço público. Brasília: Governo Digital, 2024. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/infraestrutura-nacional-de-dados/inteligencia-artificial-1/ia-generativa-no-servico-publico.pdf>. Acesso em: 28 maio 2026.
- BRASIL. Tribunal de Contas da União. Guia de uso de inteligência artificial generativa no Tribunal de Contas da União. Brasília: TCU, 2024. Disponível em: <https://portal.tcu.gov.br/guia-de-uso-de-inteligencia-artificial-generativa-no-tribunal-de-contas-da-uniao-tcu.htm>. Acesso em: 28 maio 2026.
- BUTA, Bernardo Oliveira; TEIXEIRA, Marco Antônio Carvalho; SCHURGELIES, Vinicius. Accountability nos atos da administração pública federal brasileira. Revista Pretexto, Belo Horizonte, v. 19, n. 4, p. 46-62, 2018.
- CAMPOS, Anna Maria. Accountability: quando poderemos traduzi-la para o português? Revista de Administração Pública, Rio de Janeiro, v. 24, n. 2, p. 30-50, 1990.
- INSTITUTO BRASILEIRO DE GOVERNANÇA CORPORATIVA. Código das melhores práticas de governança corporativa. 6. ed. São Paulo: IBGC, 2023.
- MEDAUAR, Odete. Controles internos da administração pública. Revista da Faculdade de Direito, Universidade de São Paulo, São Paulo, v. 84, n. 84-85, p. 39-55, 1990.
- MEDAUAR, Odete. Controle da administração pública. 4. ed. Belo Horizonte: Fórum, 2020.



MEDEIROS, Anny Karine de; CRANTSCHANINOV, Tamara Ilinsky; SILVA, Fernanda Cristina da. Estudos sobre accountability no Brasil: meta-análise de periódicos brasileiros das áreas de administração, administração pública, ciência política e ciências sociais. *Revista de Administração Pública*, Rio de Janeiro, v. 47, n. 3, p. 745-775, 2013.

PINHO, José Antonio Gomes de; SACRAMENTO, Ana Rita Silva. Accountability: já podemos traduzi-la para o português? *Revista de Administração Pública*, Rio de Janeiro, v. 43, n. 6, p. 1343-1368, 2009.

RAUPP, Fabiano Maury; PINHO, José Antonio Gomes de. Construindo a accountability em portais eletrônicos de câmaras municipais: um estudo de caso em Santa Catarina. *Cadernos EBAPE.BR*, Rio de Janeiro, v. 9, n. 1, p. 116-138, 2011.

RAUPP, Fabiano Maury; PINHO, José Antonio Gomes de. Accountability em câmaras municipais: uma investigação em portais eletrônicos. *Revista de Administração*, São Paulo, v. 48, n. 4, p. 770-782, 2013.