

PERSPECTIVAS PARA O DESENVOLVIMENTO NA RÚSSIA EM RELAÇÃO À E-GOVERNANÇA E E-EDUCAÇÃO

PERSPECTIVAS DE DESARROLLO EN RUSIA EN RELACIÓN CON LA GOBERNANZA ELECTRÓNICA Y LA EDUCACIÓN ELECTRÓNICA

PROSPECTS FOR THE DEVELOPMENT IN RUSSIA REGARDING E-GOVERNANCE AND E-EDUCATION

Litvina Kristina YAKOVLEVNA¹
Nedova Natalia SERGEEVNA²
Ilya Okhotnikov VIKTOROVICH³
Sakhibieva Amina ILDAROVNA⁴
Vavakina Olga BORISOVNA⁵
Sergei V. KOLGANOV⁶
Ivanchenko Nadezhda SHAVKATOVNA⁷
Kabanov Oleg VLADIMIROVICH⁸
Lazareva Alina IGOREVNA⁹

RESUMO: e-educação ou e-learning oferece educação ou qualquer treinamento por métodos de ensino eletrônico. O artigo investiga modelos estrangeiros de e-educação e desenvolvimento de governo eletrônico. O uso em larga escala da tecnologia da informação na gestão da educação e feedback do governo exige enormes custos para o processamento de big data e a necessidade de garantir a segurança das informações armazenadas no governo eletrônico e no sistema de educação eletrônica. O método descritivo-analítico é utilizado para atender ao objetivo do estudo, e vários artigos relevantes são levados em consideração. Com base nos resultados, pode-se concluir que os serviços definidos no Conceito para a criação e desenvolvimento faseado de uma nova plataforma digital na Rússia já foram criados e funcionam de uma forma ou de outra em vários modelos estrangeiros.

PALAVRAS-CHAVE: Digitalização. e-educação. Educação. e-governo.

¹ Universidade Pedagógica do Estado Herzen, St. Petersburg – Rússia. Candidata em Ciências Econômicas. Departamento do Ramo de Economia e Finanças. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3950-7661>.

² Universidade Russa de Transportes (MIIT), Moscou – Rússia. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3238-2202>.

³ Universidade Russa de Transportes (MIIT), Moscou – Rússia. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0455-8514>.

⁴ Universidade de Administração "TISBI", Kazan – Rússia. Doutora, professora associada do Departamento de Finanças e Crédito. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8609-5191>. E-mail: aminasmile@mail.ru

⁵ Universidade Russa Plekhanov de Economia, Moscou – Rússia. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4542-538X>.

⁶ Instituto de Aviação de Moscou (Universidade Nacional de Pesquisa), Moscou – Rússia. Doutorando em Filosofia, Professor Associado do Departamento 517 do Instituto №5. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2684-4805>.

⁷ Universidade RUDN, Moscou, Rússia. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8370-9343>.

⁸ Universidade Ogarev de Pesquisa Nacional do Estado da Mordóvia, Saransk – República da Mordóvia – Rússia. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4621-3389>.

⁹ Universidade Ogarev de Pesquisa Nacional do Estado da Mordóvia, Saransk – República da Mordóvia – Rússia.

RESUMEN: La educación electrónica o el aprendizaje electrónico brindan educación o cualquier capacitación mediante métodos de enseñanza electrónicos. El artículo investiga modelos extranjeros de educación electrónica y desarrollo de gobierno electrónico. El uso a gran escala de la tecnología de la información en la gestión de la educación y la retroalimentación del gobierno requiere enormes costos para procesar grandes datos y la necesidad de garantizar la seguridad de la información almacenada en el sistema de gobierno electrónico y educación electrónica. Se utiliza un método descriptivo-analítico para cumplir con el objetivo del estudio, y se tienen en cuenta varios artículos y salsas relevantes. Según los resultados, se puede concluir que los servicios definidos en el Concepto para la creación y el desarrollo por etapas de una nueva plataforma digital en Rusia ya se han creado y funcionan de una forma u otra en varios modelos extranjeros.

PALABRAS CLAVE: Digitalización. e-educación. Educación. e-gobierno.

ABSTRACT: e-education or e-learning delivers education or any training by electronic teaching methods. The paper investigates foreign models of e-education and e-government development. The large-scale use of information technology in the management of education and government feedback requires huge costs for processing big data and the need to ensure the security of information stored in the e-government and e-education system. A descriptive-analytical method is utilized to meet the study's aim, and several relevant articles are considered. Based on the results, it can be concluded that the services defined in the Concept for the phased creation and development of a new digital platform in Russia have already been created and function in one form or another in several foreign models.

KEYWORDS: Digitalization. e-education. Education. e-government.

Introdução

A criação de um governo digital, a prestação de serviços públicos digitais já abrangeu quase todos os aspectos da vida de uma pessoa moderna: uma pessoa em uma sociedade digital nasce, existe e morre usando armazenamentos de dados comuns, serviços eletrônicos - no serviço de imposto, ao registrar direitos de propriedade, ao receber certidões de antecedentes criminais, sobre renda, sobre a dinâmica de fundos no Fundo de Pensões da Federação Russa etc., tudo requer digitalização (TOLMACHEV *et al.*, 2021).

A criação de plataformas digitais para relacionamento com clientes é um desses desafios e pertence às áreas de governança de governo eletrônico.

Organização de compras, seleção e verificação de bens e serviços, arquivamento de informação sobre vendas, acumulação de informação sobre reclamações de cidadãos por bens e serviços de baixa qualidade, organização de processos judiciais, automatização da emissão de certidões e pareceres de autoridades judiciárias, política de organização saudável comida, comida para bebê etc. - tarefas que requerem integração em um único espaço de informação

(TRICKER, 2015). Um conjunto finito de serviços na plataforma relativos à relação entre o Estado e os consumidores, está aberto a acréscimos e alterações, contém as funcionalidades necessárias que satisfaçam os clientes, compradores de bens e serviços.

A criação de um sistema para fornecer um conjunto completo de serviços aos consumidores é uma das tarefas da digitalização da gestão do governo eletrônico. O governo eletrônico é uma forma de interação entre cidadãos e empresas com o governo para obter informações e vários serviços públicos usando tecnologias de informação, bem como a interação das autoridades públicas entre si, o que permite alcançar a máxima eficiência e eficiência da administração pública (GAO *et al.*, 2021; HEIDARY *et al.*, 2017).

A primeira fase será a organização da “presença de informação”, ou seja, o momento em que as autoridades passam a estar presentes na rede de informação e telecomunicações da Internet ao nível básico: são criados sites separados de estruturas estatais que têm o mais simples informações gerais sobre as autoridades. Esta fase é caracterizada por um retorno unilateral e não centralizado de informações: os sites raramente são atualizados, diferem em funcionalidade e design, não possuem feedback e as informações muitas vezes não são abrangentes e nem estruturadas. Nesta fase da evolução da utilização das tecnologias de informação na administração pública, os intervenientes envolvidos estão apenas a testar o terreno, a dominar e a habituar-se à sua presença na Internet, o passo mais importante aqui será criar uma estrutura reguladora de qualidade adequada para o desenvolvimento futuro do governo eletrônico.

A segunda etapa é a fase da interação interativa, na qual a comunicação começa a se tornar bidirecional: surgem e-mails, fóruns e outros meios de comunicação, além de bancos de dados para o processamento dessas solicitações. A atualização de sites com novas informações torna-se mais regular e eles não parecem mais “inanimados”. Assim, o envolvimento dos cidadãos e das empresas na interação com os órgãos governamentais está gradualmente começando.

A terceira etapa - interação transacional - está associada ao desenvolvimento de níveis e métodos de interação. Existe a possibilidade de comunicação direta em tempo real, bem como a possibilidade de realizar transações monetárias (por exemplo, pagar contas ou impostos estaduais) por meio de cartões. Torna-se possível criar uma conta pessoal e passar pela autenticação apropriada (KAMOLOV; ARTEMOVA, 2017).

Métodos

De acordo com o Conceito de Desenvolvimento de Mecanismos de Prestação de Serviços Estaduais e Municipais em Meio Eletrônico, prevê-se o desenvolvimento do Portal Unificado de Serviços Estaduais e Municipais (EPGU) como uma janela eletrônica única para a prestação de serviços estaduais e funções em formato eletrônico. O EPGU está incluído na interação com portais de órgãos governamentais, portais regionais, bem como sites de empresas comerciais. Segundo I. Davydova (2013) as principais áreas de desenvolvimento nesta área são:

- Assegurar a possibilidade de acesso a serviços e serviços a partir de todo o tipo de dispositivos, predominantemente móveis;
- Disponibilização de mecanismos eletrônicos de acompanhamento da situação e resultados da prestação de serviços;
- Organização da prestação personalizada de serviços;
- Fornecendo uma usabilidade integrada em cada interface de usuário.

Além do EPGU e do Sistema Unificado de Identificação e Autenticação (ESIA), o Governo Eletrônico da Rússia inclui o Sistema Unificado de Informações Regulatórias e de Referência (UNSI). ENSI é um sistema de informação estadual, composto por um cadastro de recursos básicos de informação estadual e um cadastro de informações regulatórias de referência. O usuário está da mesma forma “presente” na rede, podendo receber serviços do governo; as autoridades públicas passam a interagir entre si, o que aumenta a eficiência de seu trabalho (LITVINA; REBTSOVSKAYA, 2020).

Resultados e discussão

Com base nos resultados da análise da experiência internacional nesta área, dependendo da distribuição geográfica, identificamos vários modelos para o desenvolvimento do governo eletrônico: europeu, incluindo a região do Báltico, anglo-americano (em algumas fontes chamado Modelos “ocidentais”), orientais (“asiáticos”) e russos.

O modelo báltico faz parte do modelo europeu uma vez que os países que fazem parte do país ocupam em sua maioria posições altas no *E-Government Development Index 2020* (EGDI-2020). EGDI-2020: Estônia - 0,9473, Lituânia - 0,8665, Letônia - 0,7798 (Pesquisa de governo eletrônico da ONU 2020) baseia-se no desenvolvimento da alfabetização do consumidor da população por meio da implementação de feedback com o consumidor com base no desenvolvimento de uma rede de centros de informação para os cidadãos.

Assim, o principal objetivo da introdução de uma rede de centros de informação na Lituânia, Letônia e Estônia é ajudar as pessoas a obterem informações melhores e mais eficientes, de elevada qualidade e compreensíveis sobre todas as questões econômicas e sociais: direitos dos consumidores, sociais, civis, direitos dos pacientes etc. A ênfase está no aconselhamento imparcial que ajudará a desenvolver a alfabetização dos cidadãos, que por sua vez é um dos valores mais importantes deste sistema de informação.

O objetivo do desenvolvimento de uma rede de serviços de informação é aconselhar os residentes da região do Báltico sobre questões relacionadas com serviços públicos, habitação, cuidados de saúde, família, trabalho, impostos, dívidas, informá-los sobre o acesso aos serviços sociais, apoio de agências governamentais, municípios e instituições não governamentais, resumem as propostas e solicitações provenientes de pessoas, elaborando assim recomendações base ao governo, outros órgãos governamentais.

As principais tarefas da rede de centros de informação:

- Fornecer informações confiáveis, precisas e compreensíveis
- Fornecer acesso a diversas fontes e canais de informação
- Garantir a conscientização dos cidadãos no domínio da defesa do consumidor
- Auxílio na avaliação e seleção de informações de qualidade em períodos de superávit
- Contribuir ativamente para a melhoria da alfabetização informacional dos cidadãos.

Os principais serviços prestados no âmbito da rede de centros de informação são serviços que visam: aumentar a alfabetização do consumidor, fornecer informação analítica sobre questões de defesa do consumidor, consultoria online, desenvolver a cooperação e alterar (iniciar) novos atos legislativos no domínio da defesa do consumidor. Assim, o serviço de informação analítica sobre defesa do consumidor inclui as seguintes secções: investigação baseada no método “cliente mistério”, opiniões de consumidores e empresas, análise de atos normativos, monitorização de meios de comunicação, monitorização do comércio, investigação sociológica.

No entanto, importa referir que, apesar do desenvolvimento das suas próprias instituições e serviços de informação para a proteção dos direitos dos consumidores, os países da região do Báltico têm estado sujeitos ao modelo de desenvolvimento europeu desde a adesão à União Europeia.

O modelo europeu caracteriza-se por uma ênfase na unidade da nação e pela consequente uniformização de todos os processos, uma orientação para o cidadão e uma forte regulação jurídica das relações no domínio das tecnologias de informação no território da União Europeia. Este modelo permite com sucesso que o usuário receba serviços e desempenhe seus

deveres cívicos. A União Europeia em geral e o modelo europeu de governo eletrônico em particular tendem a prestar grande atenção à integração da comunidade europeia. A União Europeia considera os investimentos no domínio das tecnologias de informação como investimentos, em primeiro lugar, na sociedade, na preservação do patrimônio da Europa. Portanto, desde 2000 existe a “Europa Eletrônica”, que é uma espécie de governo eletrônico supranacional. Os governos eletrônicos nacionais, por sua vez, são criados dentro do seu próprio estado.

Assim, o governo eletrônico na Alemanha (EGDI-2020 = 0,8524), considerado um dos mais bem-sucedidos do mundo. Foi construído, em quatro pilares da modernização do setor público:

- Nova distribuição de responsabilidades, aumentando a eficiência na prestação de serviços;
- Orientação para os cidadãos como parceiros iguais do Estado;
- Desenvolvimento diversificado dos serviços públicos, em resultado do qual as autoridades cumprirão melhor as suas responsabilidades, utilizarão os fundos de forma mais eficiente e agirão de forma mais transparente;
- Liderança eficaz para recrutar e reter colaboradores com interesse nos resultados do seu trabalho.

Através da iniciativa Deutschland Online, a Alemanha fornece serviços a nível federal, estadual ou municipal numa única plataforma, de acordo com padrões uniformes. Usando a plataforma de governo eletrônico, você pode solicitar documentos, participar de compras de governo eletrônico, apresentar declarações fiscais, obter informações do cadastro de pessoas jurídicas ou até mesmo reembolsar um empréstimo estudantil.

O segundo modelo – o Anglo-Americano, ou Ocidental – é comum, respetivamente, nos EUA (EGDI-2020 = 0,9297), Canadá (EGDI-2020 = 0,8420) e Reino Unido (EGDI-2020 = 0,9358). Este modelo é caracterizado pela exclusão de funções excessivas do Estado, pelo foco na alta eficiência, pelo alto nível de oportunidades para a realização de transações financeiras via Internet e por uma visão geral do cidadão não como um parceiro igual, mas como um cliente que precisa ser atendido.

Em 1994, o Canadá começou a abordar a questão da transferência de informações do Estado para os cidadãos; o objetivo principal era proporcionar a todos os cidadãos o mesmo acesso aos serviços públicos, o que era muito problemático, dado que o Canadá é um país grande e com baixa densidade populacional. Então, para superar esse problema, foi criado um projeto em três etapas para construir um governo eletrônico. Agora, o Canadá oferece a

oportunidade de receber quase 1.000 serviços para cidadãos e empresas (incluindo aqueles fora do Canadá), on-line, unindo mais de quinhentos sites no sistema de governo eletrônico. A capacidade de reduzir contatos diretos e burocracia economizou quase US\$ 10 bilhões ao orçamento do Canadá.

O portal dos Estados Unidos da América tem milhões de páginas: tanto os governos federais como os locais estão prontos para interagir em áreas claramente definidas (com cidadãos - G2C, com pessoas jurídicas - G2B, entre si - G2G). Particular atenção foi dada ao e-commerce, licitações, uso de cartões inteligentes, uso de TI na medicina e outros campos. A estratégia de governo eletrônico sob a qual o sistema de governo eletrônico está sendo construído nos Estados Unidos enfatiza novamente a importância dos cidadãos como consumidores de serviços e a importância de exercer o nome de controle, a criação do governo eletrônico visa, entre outras coisas, na eliminação de funções duplicadas ou desnecessárias e, conseqüentemente, na redução do custo de manutenção de departamentos redundantes, e também centra-se na importância da digitalização da economia. No entanto, a utilização generalizada das TI não significa a exclusão dos contactos pessoais e a normalização absoluta - pelo contrário, sublinha a importância de uma abordagem pessoal baseada nas necessidades de pessoas específicas, bem como de uma maior abertura e responsabilidade para com elas. Mais uma vez, o governo eletrônico permite que o governo economize dinheiro: o custo de processamento de um único pagamento diminuiu em média mais de 50%.

No Reino Unido, o governo eletrônico baseia-se no programa de governo eletrônico do governo “Um Quadro Estratégico para Serviços Públicos na Era da Informação”. Centra-se na ampliação do leque de serviços públicos, no aumento da eficiência da informatização e na oferta de condições técnicas e educativas para que todos os cidadãos tenham acesso aos serviços públicos. Todos os membros do parlamento têm o seu próprio endereço de correio eletrônico e são obrigados a responder aos apelos dos cidadãos, e todas as decisões parlamentares atuais estão disponíveis aos cidadãos para revisão e feedback. O governo eletrônico deste país está novamente centrado nas necessidades dos consumidores – cidadãos e empresas. A nova tese, formulada pelos desenvolvedores do portal único de serviços públicos, soava como “do Governo na Internet ao Governo na Internet”. Assim, nos últimos anos, sites puramente informativos e duplicados tornaram-se funcionais e ergonômicos. Descontos em pagamentos governamentais pela Internet também ajudaram a atrair o público. Agora, num país onde 80% da população utiliza a Internet no seu dia a dia, 80% de todos os serviços estão disponíveis eletronicamente, o que é certamente impressionante (KEOHANE *et al.*, 2000).

O modelo anglo-americano baseia-se numa atitude de respeito e atenção para com os cidadãos, na eliminação de funções duplicadas ou excessivas e na eficiência, bem como na oportunidade de realizar o máximo de transações monetárias associadas à recepção de serviços públicos através da Internet.

O modelo de governo eletrônico oriental ou asiático baseado no tipo asiático de hierarquia multinível do sistema de gestão. Assim, o governo sul-coreano (EGDI-2020 = 0,9560), ao lançar as bases para a e-democracia, foi de baixo para cima, ou seja, da introdução da tecnologia no sistema de educação e cultura, para que os cidadãos percebessem a sua oportunidade utilizar a tecnologia e, assim, influenciar a administração pública. Foi preciso muito tempo e esforço para criar um espaço único de informação para que todos os cidadãos tivessem acesso ao governo eletrônico, encarnando assim a democracia eletrônica. Os cidadãos da Coreia do Sul têm acesso a mais de duas mil transações na plataforma de governo eletrônico, e não apenas “sem sair de casa”, mas também em terminais especiais em locais públicos, e tudo isso com a maior velocidade de Internet e a maior cobertura de a população com uma rede de banda larga. Quanto ao esquema G2G, a Coreia do Sul também está a sair-se bem aqui - foi introduzida uma circulação eletrônica absoluta de documentos, os suportes de papel são utilizados apenas para documentos extremamente importantes - e planejam afastar-se disto ao longo do tempo.

Singapura (EGDI-2020 = 0,9150), por sua vez, está empenhada em criar uma economia do conhecimento. Está a ser criado um ambiente cada vez mais favorável ao comércio eletrônico, um quadro regulamentar propício ao desenvolvimento do domínio da propriedade intelectual e à sua proteção. Um grande número de serviços públicos estão disponíveis através de plataformas online em um único sistema “Cidadão Eletrônico”, e estruturas governamentais díspares são integradas ao máximo. Existem tarefas que o governo de Singapura estabeleceu para o desenvolvimento do governo eletrônico. Portanto, além da referida economia do conhecimento, inclui a tradução de todos os serviços digitais tecnicamente possíveis em plataformas de governo eletrônico; maior eficiência operacional, infraestrutura tecnológica forte e adaptável; a realização constante de pequenos experimentos tecnológicos, que ajudarão a evitar aplicações indevidas de recursos; educação da população na área de tecnologia da informação.

O modelo asiático presta grande atenção ao cidadão como indivíduo, fonte da democracia, à sua educação e cultura, bem como à redução do aparelho estatal através da introdução de serviços eletrônicos. Os países não estão exclusivamente limitados à esfera do

governo eletrônico - há muito tempo que apoiam a economia eletrônica e o comércio em relação a outros países.

O feedback do consumidor na Federação Russa (EGDI-2020 = 0,8244) é implementado na forma de um recurso federal de Internet (plataforma) e de um aplicativo móvel integrado, cujos consumidores serão todos cidadãos social e economicamente ativos com idade entre 16 e 99 anos. O conjunto de serviços que serão implementados por meio da plataforma pode ser representado pelas seguintes funcionalidades: alfabetização do consumidor, qualidade e segurança, atendimento (formação de apelo de voz à autoridade, apelo coletivo, serviço de informação de geolocalização etc.), resolução e prevenção de disputa, alimentação saudável, integração e globalização e assistência ao desenvolvimento de organizações públicas de defesa dos direitos do consumidor (ANAEV, 2013).

No Japão (EGDI-2020 = 0,8989), a plataforma Consumer Affairs Agency (CSA) oferece uma variedade de experiências de compra: uma loja online, através de um operador empresarial com visita direta ao cliente, e operada com o envolvimento direto do Primeiro-Ministro.

O Plano Básico de Política do Consumidor é um plano quinquenal baseado na Lei de Política Básica do Consumidor, criada pelo governo para promover a política do consumidor. O gabinete de ministros decide isso. O Plano fornece diretrizes políticas governamentais para a implementação sistemática de políticas de consumo para proteger e promover os interesses dos consumidores. O Plano contém, entre outros, um resumo das principais orientações da política do consumidor, medidas específicas em cada área e questões que devem ser abordadas com particular ênfase.

As medidas de prevenção de danos financeiros são consideradas de acordo com os mecanismos de garantia da interação transacional “cliente, consumidor - poder”. De acordo com a Lei de Segurança do Consumidor, a Agência de Assuntos do Consumidor trabalha para evitar danos financeiros aos consumidores, tomando medidas imediatas para aumentar a conscientização dos consumidores sobre práticas comerciais fraudulentas. A CSA também tomará medidas administrativas em relação à empresa em questão, se necessário. As interações transacionais entre cliente e poder regidas pela Lei de Transações Comerciais Específicas (anteriormente Lei de Vendas Porta a Porta) é uma lei projetada para prevenir extorsão ilegal ou maliciosa por parte de operadores comerciais, protegendo ao mesmo tempo os interesses do consumidor. Especificamente, a comunicação transacional é definida para os tipos de transações que podem causar problemas ao consumidor:

1) Lei de vendas porta a porta ou vendas por correspondência - uma transação em que um operador comercial visita a casa de um consumidor etc.

2) Prestação contínua de serviços - transações nas quais é prometida a prestação de serviços contínuos e de longo prazo em troca do pagamento de taxas onerosas. Atualmente, existem seis serviços, como salões de beleza, escolas de idiomas, professores particulares, cursinhos, agências matrimoniais e escolas de informática pessoal.

3) Transações de Vendas de Oportunidades de Negócios - Transações nas quais um consumidor é solicitado com base em “a renda será gerada através de um trabalho a ser oferecido” e é feita para comprar e cobrir o custo de bens etc., que se acredita serem necessários para trabalhar.

4) As operações de marketing multinível são operações de bens ou serviços em uma organização de vendas que são progressivamente expandidas pedindo a uma pessoa que se torne um vendedor e pedindo a um vendedor que peça a outra pessoa para se tornar um vendedor.

5) As vendas por correspondência são operações em que um operador comercial distribui anúncios através de jornais, revistas, websites ou outros meios de comunicação e recebe uma oferta através de um meio de comunicação como correio postal ou telefone. Inclui “leilões pela Internet”, mas exclui aqueles que se enquadram na “Produção de Telemarketing”.

6) Vendas por Telemarketing são operações em que um operador comercial engaja um consumidor que recebe uma oferta por telefone. Aplica-se aos casos em que o consumidor faz uma oferta por correio ou por telefone após desligar.

Assim, dependendo da forma de aquisição dos bens, são prestados serviços de feedback, por exemplo, serviços “Segurança do Consumidor - Segurança do Consumidor”.

Na Alemanha, com base na plataforma nas condições do Centro Europeu do Consumidor, é organizado um apoio especial no litígio de reclamações sobre serviços de má qualidade prestados ao consumidor. Funcionalidades como "Mahnverfahren" permitem organizar o processo de pré-julgamento e pagamento de indenização por produtos defeituosos. Os serviços de feedback são organizados para compradores na Alemanha e na União Europeia. Como o formulário é fornecido apenas em alemão e deve ser preenchido em alemão, uma versão do questionário em alemão e inglês é fornecida para ajudar a preencher o formulário on-line.

A experiência estrangeira na organização do feedback do consumidor baseia-se na implementação das etapas de gestão da política de comunicação com o consumidor, descrevendo o lugar e o papel da plataforma de integração com diversos recursos de informação através de aplicações móveis. Uma análise da funcionalidade dos aplicativos móveis para a

interação de órgãos governamentais com consumidores de bens e serviços que estão disponíveis publicamente nos aplicativos App Store e Play Market é apresentada na Tabela 1.

Tabela 1 - Análise da funcionalidade de aplicativos móveis

Função	Descrição da funcionalidade	Usuários	Notas
Aplicativo Móvel do Líbano de Proteção ao Consumidor (https://play.google.com/store/apps/details?id=com.eurisko.consumer)			
Reclamações	Buscando informações, apresentar uma reclamação	Exclusivamente para participantes do mercado libanês	Desenvolvido pela Diretoria de Proteção ao Consumidor do Ministério da Economia e Comércio do Líbano. O aplicativo está disponível em três idiomas: árabe, inglês e francês. Uma conta pessoal é criada para cada usuário.
Novidades e Eventos	Fornecer aos usuários notificações imediatas de decisões, eventos e resultados de reclamações	Exclusivamente para participantes do mercado libanês	
Aplicativo móvel da Lei Indiana de Proteção ao Consumidor de 1986 (https://play.google.com/store/apps/details?id=com.rachittechnology.ConsumersProtectionAct1986)			
A “Lei de Defesa do Consumidor” completa em formato digital	É aconselhável navegar na seção de dados, pesquisar usuários por qualquer palavra-chave na seção, navegar nas seções em destaque, adicionar notas a cada seção, alterar o tamanho da fonte para melhor legibilidade	Consumidores de bens e serviços na Índia	Desenvolvido pela Comissão Nacional Indiana de Resolução de Disputas de Consumo. O usuário precisa adquirir algumas funcionalidades por meio do aplicativo Google Checkout.
Aplicativo móvel para consumidores da Índia (https://play.google.com/store/apps/details?id=mount.consumerapp.mtcdev02)			
Reclamação	Envio de reclamação ao Departamento de Atendimento ao Cliente	Consumidores indianos	Desenvolvido pelo Departamento de Atendimento ao Cliente do governo indiano. Uma conta pessoal é criada para cada usuário.
Oferta	Envio de proposta ao Departamento de Atendimento ao Cliente	Consumidores indianos	
Aplicativo Mobile "Consumidor em Dubai (Emirados Árabes Unidos)" (https://play.google.com/store/apps/details?id=dedc.app.com.dedc_2)			
Autoatendimento	Proteção inteligente (resolver os problemas do consumidor em 5 minutos com base em situações práticas e conselhos previamente analisados)	Consumidores (pessoas físicas e jurídicas) em Dubai	Desenvolvido pelo Departamento de Desenvolvimento Econômico do Governo de Dubai. Uma conta pessoal é criada para cada usuário.

Função	Descrição da funcionalidade	Usuários	Notas
Reclamação	Apresentar uma reclamação do consumidor e uma reclamação comercial contra empresas em Dubai em caso de qualquer violação comercial dos direitos do consumidor	Consumidores (pessoas físicas e jurídicas) em Dubai	
Aplicação Móvel "Consumidor de Chipre (Grécia)" (https://play.google.com/store/apps/details?id=com.app.p68461J)			
Informações sobre direitos de consumidor	Materiais informativos úteis, como boletins informativos, legislação e materiais audiovisuais, para ajudar os consumidores a informarem-se e a reivindicarem os seus direitos	Consumidores de bens e serviços em Chipre	Desenvolvido pelo Serviço de Proteção ao Consumidor do Ministério da Energia, Comércio e Indústria de Chipre. Aplicação em grego. Uma conta pessoal é criada para cada usuário.
Reclamação	Apresentação de reclamação, ligação telefônica direta com linha de assinante gratuita	Consumidores de bens e serviços em Chipre	
Preços	Monitoramento de preços de varejo em tempo real, visão geral semanal dos preços dos combustíveis, publicação de anúncios via Twitter integrada e automatizada	Consumidores de bens e serviços em Chipre	
Produtos perigosos	Aviso de Produto Perigoso GRAS - RAPEX	Consumidores de bens e serviços em Chipre	
Perguntas frequentes sobre os direitos do consumidor	Lista de perguntas frequentes sobre os direitos do consumidor e respostas a elas	Consumidores de bens e serviços em Chipre	
Informações adicionais	Links para sites relevantes onde os consumidores podem obter mais informações	Consumidores de bens e serviços em Chipre	

Fonte: Elaborado pelos autores

Como se pode verificar na Tabela 1, muitos estados, juntamente com as plataformas digitais criadas, criaram aplicações móveis para maior comodidade e aumento do envolvimento

dos cidadãos no processo de relacionamento com o estado. Na Federação Russa, apenas uma plataforma digital foi criada, um aplicativo móvel ainda não foi criado; no entanto, pode ser uma direção de desenvolvimento promissora para as autoridades russas.

Assim, a experiência estrangeira na criação de plataformas digitais com possibilidade de comunicação móvel com as autoridades baseia-se nas características legais e jurídicas de garantir interações transacionais de unidades de governo eletrônico, a fim de fornecer feedback aos consumidores. As plataformas virtuais, o Twitter e outras redes sociais funcionam como os principais intermediários na comunicação com os cidadãos. Contudo, a expansão do número de serviços prestados eletronicamente acarreta o risco de diminuir o controle e aumentar a fraude. Os riscos de fugas de informação aumentam exponencialmente com o volume desta informação, respetivamente; enormes custos são necessários para garantir a segurança cibernética.

Conclusão

A utilização em larga escala da tecnologia de informação na gestão do feedback dos clientes exige enormes custos de processamento de big data e este processo pode tornar-se tão caro em algumas situações que simplesmente não será justificado. Além disso, o Estado deve garantir a segurança de tais sistemas, porque a informação armazenada no sistema de governo eletrônico é de importância crítica e qualquer ataque de hackers suficientemente forte pode prejudicar o próprio Estado.

Para além das ameaças acima referidas, há outra vertente – a necessidade de regulação legislativa dos eventos ocorridos nas plataformas da Internet, nomeadamente, a criação de uma lei especial sobre cibersegurança.

Considerando o exposto, pode-se notar que os serviços definidos no Conceito para a criação e desenvolvimento faseados de uma nova plataforma digital para consumidores na Rússia já foram criados e funcionam de uma forma ou de outra em vários modelos estrangeiros. No atual estágio de desenvolvimento do modelo russo de interconexão com os consumidores, a lista de serviços é exaustiva, porém, no futuro, após o seu lançamento bem-sucedido em operação comercial, será necessário ampliar a funcionalidade dos serviços implementados, como bem como aumentar o seu número com base na experiência internacional.

REFERÊNCIAS

- ANAEV, R. B. Electronic government and regions: an overview of tasks and solutions. **Budget**, [S. l.], n. 11, p. 50 – 51, 2013.
- DAVYDOVA, I. Improving the organization of the provision of state and municipal services based on multifunctional centers. **City Administration**, [S. l.], n. 1, p. 51–55, 2013.
- GAO, P.; LI, J.; LIU, S. An Introduction to Key Technology in Artificial Intelligence and big Data Driven e-Learning and e-Education. **Mobile Networks and Applications**, [S. l.], p. 1-4, 2021.
- HEIDARY, S.; IMANI, M.; MOSTAFAVI, S. M. A validated and rapid hplc method for quantification of human serum albumin in interferon beta-1a biopharmaceutical formulation. **MedBioTech Journal**, [S. l.], v. 1, n. 01, p. 26-30, 2017.
- KAMOLOV S. G.; ARTEMOVA P. V. **Information technology for civil servants**. Textbook. Moscow: International Programs Support Fund, 2017. 215 p.
- KEOHANE, R. O.; NYE, J. S. Introduction. *In*: NYE, J. S.; DONAHUE, J. D. (ed.). **GOVERNANCE in a Globalization World**. Washington, D.C.: Brookings Institution Press, 2000. p. 68-108.
- LITVINA K. Ya.; REBTSOVSKAYA V.V. Informatization of state financial control in the digital economy. **Economy and Entrepreneurship**, [S. l.], v. 2 n. 115, p. 264-267, 2020. (In Russian).
- TOLMACHEV, O. M.; STARODUMOV, L. L.; NESOVA, N. M.; KOTOVCHIKHINA, N. D.; MAGOMEDOV, R. M. The policy of quality assurance of university e-education in Europe and Latin America. **Revista Tempos e Espaços em Educação**, [S. l.], v. 14, n. 33, 2021.
- TRICKER R. I. **Corporate Governance: Principles, Policies, and Practices**. 3. ed. [S. l.]: Oxford University Press, 2015.

Como referenciar este artigo

YAKOVLEVNA, L. K.; SERGEEVNA, N. N.; VIKTOROVICH, I. O.; ILDAROVNA, S. A.; BORISOVNA, V. O.; KOLGANOV, S. V.; SHAVKATOVNA, I. N.; VLADIMIROVICH, K. O.; IGOREVNA, L. A. Perspectivas para o desenvolvimento na Rússia em relação à e-governança e e-educação. **Revista on line de Política e Gestão Educacional**, Araraquara, v. 26, n. esp. 5, e022176, 2022. e-ISSN:1519-9029. DOI: <https://doi.org/10.22633/rpge.v26i00.17368>

Submetido em: 13/02/2022

Revisões requeridas em: 26/06/2022

Aprovado em: 28/10/2022

Publicado em: 30/11/2022

Processamento e edição por Editora Ibero-Americana de Educação - EIAE.

Correção, formatação, normalização e tradução.

É proibida a reprodução total ou parcial sem o devido crédito.