



FICÇÃO OU REALIDADE? PERCEPÇÃO DA INSTITUCIONALIZAÇÃO DO GOVERNO DIGITAL NO SETOR PÚBLICO BRASILEIRO

Joana D Arc de Oliveira, Sidnei Vieira Marinho

Administração - Administração Pública

Nas últimas décadas, a sociedade vivenciou e experimentou o avanço da Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), que afetou e transformou significativamente diversos setores da economia, incluindo o setor público, e nessa circunstância o Governo Eletrônico (e-Gov) surge como uma resposta à demanda por serviços públicos mais eficientes, transparentes e acessíveis. A Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE) manifesta que o e-Gov é o uso das TICs, e particularmente da Internet, como ferramenta para alcançar um melhor governo (OCDE, 2003) e a União Europeia ampliou o entendimento ao abordar que o “e-Government é a utilização das Tecnologias de Informação e Comunicação nas administrações públicas combinada com a mudança organizacional e novas competências de forma a melhorar os serviços públicos e os processos democráticos”, (UE, 2004). O estudo de Grönlund e Horan (2005) ao abordar conteúdo histórico do governo eletrônico discorreu que o campo do e-Gov surgiu no final dos anos 1990 como um contexto para compartilhar experiências entre os praticantes e compreendia a promoção de projetos para promover informações e serviços eletronicamente para os cidadãos. Isto posto, infere-se que ao ofertar canais eletrônicos para a realização de processos e interações, o e-Gov vislumbrou, precipuamente, simplificar para sociedade os acessos aos serviços públicos de forma mais conveniente e rápida, sem a necessidade de deslocamento físico. Todavia a maturidade ou nível de desenvolvimento do governo eletrônico refere-se ao grau de complexidade que a proposta vai adquirindo ao longo do processo de implementação por parte dos governos (Naser & Concha, 2011). No Brasil, as iniciativas de e-Gov se popularizaram devido à diversidade de serviços eletrônicos, *e-public services*, ou seja, de provimento de serviços públicos, por meio eletrônico, aos cidadãos e empresas disponibilizados (Vargas, Macadar, Wanke & Antunes, 2021), tais como o sistema de votação eletrônica, declaração de imposto de renda, agendamento de consultas médicas, matrículas de alunos em escolas públicas, entre outras ações (Reinhard & Moya, 2002; Avgerou et. al., 2009; Araújo, Reinhard & Cunha, 2018). Apesar das disparidades regionais, no contexto brasileiro, observa-se que o cenário de movimento contínuo de aperfeiçoamento das TICs propiciou e conduziu o avanço do e-Gov dos canais eletrônicos para os canais digitais e dessa extrapolação, surgiu Governo Digital (GD). Denota-se que essa ascensão representou uma transformação perceptível no setor público ao considerar que GD envolve a adoção de tecnologias emergentes, como a disponibilidade de serviços e interações através de aplicativos acessíveis por *smartphones* e *tablets*. A perceptiva do *Mobile Government*, (*m-Gov*) ganhou espaço no ambiente governamental, (Lara, Gosling, & Rodrigues, 2018), e buscou transformar substancialmente a forma como o governo se dispõe e interage com a sociedade, pois observa-se que os dispositivos móveis propiciam a aproximação do governo junto a



sociedade, ao passo que serviços públicos são ofertados por meio de aplicativos que podem ser instalados nos equipamentos de forma célere e intuitiva e acessados conforme a disponibilidade do cidadão, da cidadã, das empresas e outras instituições governamentais. As estratégias de Governo Digital, amplamente adotadas no mundo, também se refletem em como os governos estão buscando soluções digitais para suprir as pressões sociais, econômicas e políticas, além de causar revisões e atualizações no desenho de seus processos. Isso tem causado, mudanças organizacionais para aperfeiçoar as estruturas e operações dos próprios órgãos públicos (Twizeyimana & Andersson, 2019), concomitante a melhoria da qualidade, disponibilidade, acessibilidade, eficiência e eficácia com redução do tempo e custo dos serviços oferecidos (Shareef, Archer, V. Kumar, & U. Kumar, 2010 Al-Zahrani, 2020; Gil-Garcia & Flores-Zúñiga, 2020). Ao retomar o cenário brasileiro, nota-se que um dos desafios eminentes da gestão pública passou ser a elaboração e implementação de estratégias para oferta de serviços públicos preditivos e personalizados com eixo nas necessidades do cidadão, participação da sociedade na elaboração de políticas públicas e *accountability* digital da gestão pública, considerando que a transformação digital perpassou de um movimento orgânico para uma realidade jurídica imposta promulgada pela Lei 14.129/2021. À luz dessa lei, entende-se que o Governo Digital (GD) é e-Gov hodierno, ao envolver a digitalização da administração pública e a prestação digital de serviços públicos, visando o aumento da eficiência, especialmente por meio da desburocratização, da inovação, da transformação digital e da participação da sociedade. Oportuno consignar que ordenamento legal em vigor não instituiu o e-Gov digital de forma abrupta à gestão pública, pois com o advento da crise oriunda da pandemia da COVID-19, foi necessário que os governos não apenas ampliassem a oferta de serviços realizados por meio da internet, mas também otimizassem sua capacidade de disponibilizar informações e se comunicar com a população (Barbosa & Mota, 2022), diante disso infere-se que a legislação alvitrou a padronização e regras na implantação e desenvolvimento do governo digital nas esferas municipais, estaduais e federais no Brasil. Denotam-se desafios para implementação exitosa do e-Gov digital com alcance igualitário junto a sociedade, e entre eles incluem-se, mas não estão limitados a, uma grande divisão digital, infraestrutura eletrônica inadequada e falta de habilidades e competências para projetar, implementar, usar e gerenciar sistemas de governo eletrônico (Heeks, 2003; Mutula, 2008; Nabafu & Maiga, 2012; Nkohkwo & Islam, 2013; Shin, 2008; Twizeyimana, 2017). Denota-se ainda a oportunidade de compreender a percepção comum dada a contingência do fenômeno de Miopia Social, no qual no contexto brasileiro, gestores públicos, empresas e o cidadão comum, podem ter limitações, ou distorções, ou ainda, completa falta de nitidez para “enxergar” os propósitos e benefícios do e-Gov digital. Ademais, interesses políticos, assimetria informacional entre outras situações que degeneram a visão social e assim, por consequência, a realidade pode ser percebida de forma embaçada e/ou distorcida. Da contextualização apresentada emerge a oportunidade de compreender a percepção comum, dos gestores públicos e da sociedade, diante da institucionalização do governo digital, e do exposto este estudo alvitra a seguinte questão de pesquisa: Qual a



percepção comum diante da institucionalização do governo digital no setor público brasileiro? Neste sentido, este projeto de tese, organizado em três artigos, tem como objetivo geral de pesquisa compreender a percepção comum dos gestores públicos e da sociedade, diante da institucionalização do governo digital no setor público brasileiro. No primeiro artigo deste projeto de tese, o qual está finalizado e submetido ao congresso SemeAd 2023, por meio de uma discussão teórica, buscou-se apresentar elementos conceituais da trajetória do e-Gov do governo eletrônico ao governo digital, com objetivo de expandir o conhecimento e aduzir o aprofundamento da temática ao levantar as conexões, problematização bem como reflexões e proposições da percepção pela sociedade no Brasil. É premente explorar o papel do governo digital na era da transformação digital, discutindo seus benefícios, desafios e potencial de transformação, o ensaio teórico, portanto, contribuíra a partir da explanação com a delimitação do campo de investigação no contexto brasileiro. No segundo artigo, propõe-se pesquisa com abordagem qualitativa, por meio de estudo de caso, a ser realizado em um município do estado do Paraná para perceber a compreensão do entendimento sobre o que é o governo digital pelos gestores públicos e perceber ainda as suas estratégias na implantação e desenvolvimento do e-Gov digital. O estudo depreenderá os micros processos, práticas, atividades e os sujeitos organizacionais que fazem a estratégia, ao analisar o complexo individual sobre a atuação na organização e os seus reflexos nos resultados estratégicos (Chia & Mackay, 2007). Para condução da pesquisa se utilizará da lente teórica da Estratégia como Prática Social (EPS), uma perspectiva que busca compreender a prática dos atores da estratégia, ou seja, preocupa-se com a maneira como os estrategistas “fazem estratégia” (Whittington, 1996) e ao ponderar que a EPS proporciona o debate sobre uma perspectiva micro da estratégia e insere o fazer estratégia como algo referente às práticas do cotidiano organizacional (Johnson, Melin & Whittington, 2003; Whittington, 2004; Wilson & Jarzabkowski, 2004; Jarzabkowski, 2005). O terceiro artigo, buscará analisar a percepção comum do e-Gov digital em relação a aceitação da tecnologia pelos praticantes. Nesse ambiente estudos anteriores que pesquisaram à acessibilidade ao e-Gov apontaram relacionamento negativo entre usuários e governo eletrônico considerando que os usuários pertenciam a grupos de menor nível de escolaridade e renda, grupos etários mais avançados ou residentes em regiões rurais (Streib & Navarro, 2006; Gauld, Goldfinch & Horsburgh, 2010; Elena-Bucea et al., 2021). Diante dos resultados das pesquisas sobre a acessibilidade do governo eletrônico, emerge a oportunidade de analisar a percepção dos usuários do e-Gov digital acerca do *Mobile Government*, ao vislumbrar que o mesmo inovou na disponibilidade de serviços públicos e interações intuitivas, junto ao governo, com aplicativos acessíveis por meio de *smartphones* e *tablets*. De forma pormenorizada o estudo analisará a intenção do indivíduo em utilizar os serviços e interações disponibilizadas pelo governo digital na plataforma do *Mobile Government* por meio do modelo Technology Acceptance Model (TAM). O modelo de aceitação de tecnologia proposto por Davis (1989) está alicerçado em dois constructos: utilidade percebida e facilidade de uso percebida. A teoria é uma adaptação da Teoria da Ação Racional (TAR), modelo de intenção da psicologia social com fundamentação teórica proposta por



Fisben e Ajban (1979). De modo geral este projeto de tese enseja realizar contribuição teórica significativa ao agregar valor ao pensamento atual (Whetten, 1989) atinente a compreensão da visão comum sobre e-Gov digital e ao focar na temática de interesse local (no que é “nosso”) conforme Caldas (2003). Por fim, suscita-se realizar contribuição social ao considerar que o governo digital pode contribuir com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), em cumprimento a agenda 2030 (ONU, 2015), dependendo de como é implementado e usado, com a redução da desigualdade (ODS 10) ao fornecer acesso a serviços e informações governamentais para todos, a melhoria da qualidade da educação (ODS 4) por meio de soluções digitais para aprendizado remoto e a promoção da saúde e bem-estar (ODS 3) ao facilitar o acesso a serviços de saúde *on-line*.

Palavras-chave: Governo digital; administração pública; estratégia como prática

AL-ZAHRANI, Mohammed. Integrating IS success model with cybersecurity factors for e-government implementation in the Kingdom of Saudi Arabia. *International Journal of Electrical and Computer Engineering*, v. 10, n. 5, p. 4937-4955, 2020.

ARAUJO, Marcelo Henrique de; REINHARD, Nicolau; CUNHA, Maria Alexandra. Serviços de governo eletrônico no Brasil: uma análise a partir das medidas de acesso e competências de uso da internet. *Revista de Administração Pública*, v. 52, p. 676-694, 2018.

CICHA, Karina et al. COVID-19 and higher education: First-year students' expectations toward distance learning. *Sustainability*, v. 13, n. 4, p. 1889, 2021.

ELENA-BUCEA, Anca et al. Assessing the role of age, education, gender and income on the digital divide: Evidence for the European Union. *Information Systems Frontiers*, v. 23, p. 1007-1021, 2021.

JARZABKOWSKI, Paula. Strategy as practice: An activity based approach. *Strategy as Practice*, p. 1-216, 2005.

LARA, Rodrigo Diniz; GOSLING, Marlusa; RODRIGUES, Izabela França. Mobile government: uma análise dos aplicativos estaduais como mediadores do relacionamento entre os cidadãos e os governos estaduais. 2018.

LESSA, Patrick Wendell Barbosa; FERREIRA, Mateus. O efeito do modelo TAM e do risco financeiro percebido sobre a utilização do e-commerce. *Revista Gestão & Tecnologia*, v. 22, n. 3, p. 122-144, 2022.

DE OLIVEIRA, Joana D.'Arc; DA SILVEIRA, Maysa Lélia; BOENO, Marciane Aparecida Quadro. Vamos refletir: governança eletrônica é fonte geradora de vantagem competitiva na gestão pública dos municípios?. *Revista de Gestão e Secretariado (Management and Administrative Professional Review)*, v. 14, n. 5, p. 8475-8487, 2023.

RAMOS, Cristiane Soares et al. Mapeamento sistemático da literatura sobre estratégias de governo digital: relatório técnico. 2022.

SHEKHAR, Rishabh; JAIDEV, Uma Pricilda. Antecedents of online purchase intention in the context of social commerce. *International Journal of Applied Management Science*, v. 12, n. 1, p. 68-95, 2020.



VARGAS, Luiz Claudio Mendes et al. Serviços de governo eletrônico no Brasil: uma análise sobre fatores de impacto na decisão de uso do cidadão. Cadernos EBAPE. BR, v. 19, p. 792-810, 2021.

WHETTEN, David A. What constitutes a theoretical contribution?. Academy of management review, v. 14, n. 4, p. 490-495, 1989.

WHITTINGTON, Richard. Strategy after modernism: recovering practice. European Management Review, v. 1, n. 1, p. 62-68, 2004.

WILSON, David C.; JARZABKOWSKI, Paula. Thinking and acting strategically: New challenges for interrogating strategy. European Management Review, v. 1, n. 1, p. 14-20, 2004.

Apoio: Este trabalho foi realizado com o apoio da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - Brasil (CAPES), através do Programa de Suporte à Pós-Graduação de Instituições de Ensino Comunitárias (PROSUC), de acordo com a Portaria CAPES nº. 149/2017.