11º FEPEG FÓRUM ENSINO • PESQUISA EXTENSÃO • GESTÃO
UNIVERSIDADE, SOCIEDADE E POLÍTICAS PÚBLICAS
ISSN: 1806-549X

O GOVERNO ELETRÔNICO E OS CIDADÃOS: UMA ANÁLISE BIBLIOMÉTRICA

Autores: GILMARA APARECIDA DE FREITAS DIAS, KARLA VELOSO COURA, ALCINO FRANCO DE MOURA JÚNIOR, DIEGO VINÍCIUS DE CASTRO PEREIRA, CLODINE EUGÊNIA DE FREITAS DIAS, KAMILA VELOSO COURA, GERCILENE DE FREITAS DIAS

1. Introdução

O governo eletrônico está além da disponibilização de serviços e conteúdos de organismos públicos na Internet. De acordo com Moon (2002), o e-governo foi responsável por diversas reformas no serviço público, nas novas formas e modelos de administrar o bem social. Esse tipo de serviço é adotado por grande parte dos governos, nos níveis: municipal, estadual e nacional, em vários países em todo o mundo. O governo eletrônico não tem função somente de produzir serviços básicos que poderiam ser oferecidos à população em escritórios de instituições públicas. Com os serviços eletrônicos o governo pode influenciar o maior envolvimento do cidadão na gestão pública, levando-o a ser mais participativo e cooperativo com a gestão do patrimônio público. Diante do exposto, este estudo teve com objetivo analisar a produção científica relacionada aos serviços de governo eletrônico entre os anos 2012 e 2016 em periódicos internacionais.

A relevância do estudo é observada nos aspectos diretos da interação governo-cidadão-sociedade e as competências necessárias para essa relação presente em diversos estudos em todo o mundo, e ainda, possibilita descrever tendências, diferenças e similaridades acerca do tema e aprimorar a partilha nos estudos em e-governo, considerando a diversidade global das publicações analisadas.

Governo eletrônico refere-se ao uso de recursos de tecnologias da informação e comunicação – TICs para promover relações entre cidadão, sociedade, empresa e órgãos governamentais (Criado & Ramilo, 2003; Abdallah & Khalil, 2009), envolvendo os cidadãos na elaboração das políticas públicas, aumentando a participação, a transparência e melhorando os serviços oferecidos (ABDALLAH e KHALIL, 2009). Tudo isso pode ocorrer, em qualquer nível da gestão pública, disponibilizando serviços ao cidadão e à sociedade. Com a oferta ou aquisição de produtos, serviços e informações que nem sempre resultam em transações financeiras (FANG, 2002). Ou seja, podem ter caráter comercial ou não-comercial (CRIADO e RAMILO, 2003).

Muitos autores divergem sobre a aplicação dada ao e-governo por parte dos gestores públicos. O que instiga a reflexão sobre os serviços do e-governo e o real objetivo de sua implementação. Há os que defendem o papel do governo eletrônico como a busca dos governantes em estabelecer interação com os usuários, de modo transparente e participativo (KORAC-KAKABADSE e KAKABADSE, 2001). Possibilitando a redução de corrupção e gastos desnecessários e, favorecendo a cidadania e o desenvolvimento público e social (ABDALLAH e KHALIL, 2009).

Por outro lado, há os que visualizam o e-governo apenas como um facilitador de tarefas burocráticas. Para somente reduzir a carga de trabalho nos órgãos públicos e desburocratizar os serviços (PORS, 2015). Pode representar um centralizador de poder, onde os governantes podem interferir e influenciar no processo de participação do cidadão. Principalmente, daqueles que de algum modo, fazem oposição aos serviços que lhes são oferecidos. Isso porque, esses sistemas são geridos pelos próprios governantes (KOLSAKER e LEE-KELLEY, 2008).

Considerando que o governo eletrônico é capaz de integrar o cidadão, a sociedade e o governo, os governantes usufruem dos avanços nas TICs, investindo nas mídias sociais para interagir em maior proximidade com os cidadãos. Seja na divulgação de editais e serviços, ou em simples notícias da gestão e da comunidade. Permitindo aos órgãos públicos, acesso direto, via internet, para interagir com seus cidadãos de modo ativo. E como benefício, reduzem alguns custos transacionais na operação (KHASAWNEH e TARAWNEH, 2016).

ISSN: 1806-549X

2. Material e métodos

O estudo das relações entre o e-governo, cidadão e sociedade, se deu com a análise de publicações ocorridas entre os anos 2012 e 2016 em periódicos internacionais. Os dados da pesquisa foram obtidos em fontes secundárias, com o uso do ProQuest, combinando as palavras: "*e-gov*"; "*e-government*"; "*government-citizen relationship*"; "*government-society relationship*"; "*public self-service*"; "*citizens competencies*"; "*competency internet user*"; e "*government competencies*" o que resultou em 71 artigos. A análise dos dados foi realizada com o auxílio dos softwares UCINET 6.627 e Netdraw 2.160.

3. Resultados e Discussão

Dos 71 artigos sobre governo eletrônico publicados entre os anos de 2012 e 2016, nos periódicos analisados, observou-se sua distribuição do seguinte modo: o ano de 2015 apresentou o maior número de publicações (20), seguido dos anos 2012 e 2014 (15), 2013 (12) e 2016 (9), conforme a Figura1. As análises de centralidade descritas neste estudo são representadas análise de redes sociais, apresentada na Figura 2. Neste contexto foi possível observar dois grupos de abordagens teóricas. O primeiro, ao centro, representado pela cor azul. O segundo, na periferia, representado pela cor vermelha. Estão no grupo central as abordagens teóricas: "Governo eletrônico", "Serviço eletrônico", "Serviços on-line", "Sociedade", "Relação cidadão-governo", "Serviço público" "Tecnologia" e "Internet". No grupo periférico estão: "Competência", "Competências técnicas", "Cidadão", "G2C", "Auto-serviço", "Usuários de internet", "TAM" e "DOI".

As publicações foram distribuídas de modo pulverizado em 51 periódicos, como retratados na Figura 3. Há uma sútil maioria de publicações no periódico *Information Technology & People*, que somam 6% das publicações. Três dos periódicos foram responsáveis por 4% das publicações, cada um deles: *E-Service*, *Journal International Journal of Advanced Computer Research* e *Public Administration Quarterly*. Esses cinco periódicos contemplam apenas 18% dos artigos direcionados para o governo eletrônico e suas relações com o cidadão e a sociedade. A grande maioria dos artigos, somando 82%, estão distribuídos entre demais periódicos (46 no total), com variação entre 3% e 1% das publicações analisadas.

Como era esperado, a maioria das pesquisas foram em órgãos públicos, somando 92% dos casos. E apenas 8% dos artigos tiveram relação com o ambiente privado para publicações com foco no governo eletrônico e suas relações com o cidadão e a sociedade. Quanto às regiões que pesquisaram sobre o assunto, não houve um agrupamento bem definido. Os estudos foram distribuídos em vários países em todo o mundo, não sendo possível identificar um país ou região com número expressivo de pesquisas, sobre o tema de estudo.

Os estudos, em sua maioria focam na perspectiva da desburocratização do serviço público com ajuda das TICs. Pouco se explora sobre as relações envolvidas nessas aplicações, como as capacidades do cidadão em realizar essas tarefas. Fatores importantes como as competências cognitivas e técnicas para a utilização desses serviços foi observada em poucas pesquisas.

4. Conclusões

A produção científica sobre o governo eletrônico e suas relações, estão espalhadas globalmente, sendo observado que há concentração de abordagens teóricas vinculadas ao tema, e os estudos não estão concentrados em uma única região. O que possivelmente indica um interesse geral acerca do assunto e-governo e de suas relações de modo genérico. Como proposta de agenda de pesquisa sugere-se a análise de publicações ocorridas em período maior, na última década por exemplo, e que envolvam publicações nacionais para que se faça um comparativo com os estudos brasileiros e os internacionais.

ISSN: 1806-549X

Referências

ABDALLAH, S., KHALIL, A. **Web 2.0 and e-governments: an explorations of potentials and realities in the arab world**, The European and Mediterranean Conference on Information systems (EMCIS 2009), July 13–14, 2009. Disponível em: . Acessado em: 05 de Jun. de 2017.

CRIADO, J. I., RAMILO, M. C. **E-government in practice: An analysis of Web site orientation to the citizens in spanish municipalities** , The international Journal of Public Secteur Management (16:3), 2003, pp. 191--218. DOI: 10.1108/09513550310472320.

FANG, Zhiyuan (2002). **E-Government in Digital Era: Concept, Practice, and Development**. International Journal of The Computer, The Internet and Management, Vol. 10, No.2, 2002, p 1-22. Disponível em: Acessado em: 12 de Jul. De 2017.

KOLSAKER, Ailsa; LEE-KELLEY, Liz (2008). **Citizens' attitudes towards e-government and e-governance: a UK study**. International Journal of Public Sector Management. Vol. 21 No. 7, 2008. p. 723-738. DOI: 10.1108/09513550810904532.

PORS, Anja Svejgaard (2015). **Becoming digital – passages to service in the digitized bureaucracy**, Journal of Organizational Ethnography, Vol. 4 Iss 2 pp. 177 – 192. doi.org/10.1108/JOE-08-2014-0031.

KHASAWNEH, R. T. ; Tarawneh, (2016). M. M. **Citizens' attitudes towards e-government presence on social networks (e-government 2.0): An empirical study**, 2016 7th International Conference on Information and Communication Systems (ICICS), Irbid, 2016, pp. 45-49. doi: 10.1109/IACS.2016.7476084.

KORAC-KAKABADSE, Nada; KAKABADSE, Andrew (2001), **IS/IT governance: need for an integrated model**, Corporate Governance: The international journal of business in society, Vol. 1 Iss 4 pp. 9 – 11. doi:10.1108/EUM0000000005974.

ISSN: 1806-549X
Realização: Unimontes Universidade Estadual de Montes Claros · Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Ciência, Tecnologia e Ensino Superior · Minas Gerais Governo de Todos · PIBID Unimontes Programa Institucional de Bolsa de Iniciação à Docência
Apoio: FAPEMIG · FADENOR

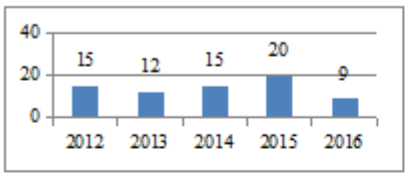

Figura 1. Distribuição anual de publicações.
Fonte: (Própria, 2017).

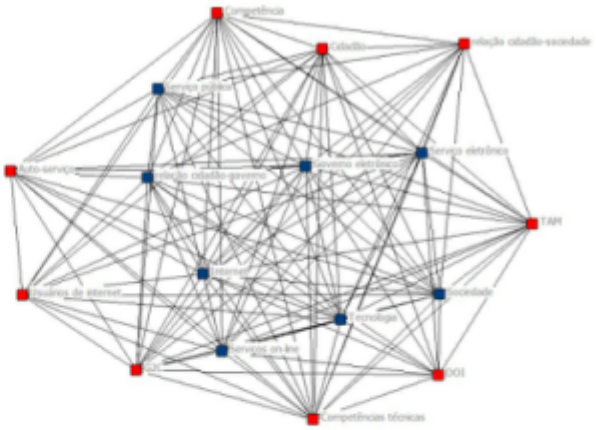

Figura 2. Rede social entre abordagens teóricas.
Fonte: (Própria, 2017).

Figura 3. Distribuição das publicações por periódicos
Fonte: (Própria, 2017).

11º FEPEG
FÓRUM ENSINO • PESQUISA EXTENSÃO • GESTÃO
UNIVERSIDADE, SOCIEDADE E POLÍTICAS PÚBLICAS

ISSN: 1806-549X

Realização:
Unimontes Universidade Estadual de Montes Claros
Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Ciência, Tecnologia e Ensino Superior
Minas Gerais Governo de Todos
PIBID Unimontes Programa Institucional de Bolsa de Iniciação à Docência

Apoio:
FAPEMIG
FADENOR