



**Universidade de Brasília (UnB)**

**Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Gestão de Políticas Públicas (FACE)**

**Programa de Pós-Graduação em Administração (PPGA)**

**TRANSFORMAÇÃO DIGITAL DO GOVERNO NA PERSPECTIVA DO CIDADÃO: UMA  
NETNOGRAFIA EM MÍDIAS SOCIAIS**

**WENDER RODRIGUES DE SIQUEIRA**

**BRASÍLIA-DF**

**2022**

**WENDER RODRIGUES DE SIQUEIRA**

**TRANSFORMAÇÃO DIGITAL DO GOVERNO NA PERSPECTIVA DO CIDADÃO: UMA  
NETNOGRAFIA EM MÍDIAS SOCIAIS**

**Tese apresentada ao Programa de Pós-Graduação em  
Administração da Universidade de Brasília como  
requisito parcial para obtenção do título de Doutor em  
Administração.**

**Orientador: Prof. Paulo Henrique de Souza Bermejo, Dr.**

**BRASÍLIA-DF**

**2022**

**TRANSFORMAÇÃO DIGITAL DO GOVERNO NA PERSPECTIVA DO CIDADÃO: UMA  
NETNOGRAFIA EM MÍDIAS SOCIAIS**

**Tese apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Administração (PPGA) da  
Universidade de Brasília (UnB) como requisito parcial para obtenção do título de Doutor em  
Administração; linha de pesquisa Administração Pública e Políticas Públicas (APPP).**

**Tese aprovada em 29 de Abril de 2022, diante da banca constituída por:**

**Prof. Dr. Paulo Henrique de Souza Bermejo  
Orientador/Presidente – PPGA/UnB**

**Profa. Dr. Adalmir de Oliveira Gomes  
Membro Titular – PPGA/UnB**

**Prof. Dr. David Nadler Prata  
Membro Titular – PPGMCS/UFT**

**Prof. Dr. André Vasconcelos da Silva  
Membro Titular – PPGGO/UFCAT**

**Prof. Dr. Antonio Isidro da Silva Filho  
Membro Suplente – PPGA/UnB**

A mais modesta das teses representa mais uma contribuição ao saber, seja pela inédita perspectiva que explora, seja pelo novo olhar que lança sobre uma bibliografia clássica, ela significa sempre mais uma possibilidade de provocar novos *insights*.

Maria Ester de Freitas

## RESUMO

A transformação organizacional é um dos termos mais usados na literatura organizacional desde os anos 1970 e, recentemente, no âmbito governamental, tem sido abordado como transformação digital do governo. Esse movimento tem apoiado tarefas administrativas e prestação de serviços públicos com base nas tecnologias digitais. Entretanto, percebe-se que ele tem se concentrado na perspectiva do governo e negligenciado a opinião dos cidadãos que interagem com o governo. Diante disso, entende-se necessário compreender como a transformação digital do governo tem sido interpretada pelos cidadãos. Para isso, foi estabelecido como objetivo geral de pesquisa ‘analisar o conhecimento dos cidadãos sobre transformação digital do governo tendo como base a sua própria manifestação em mídias sociais’. Para alcançar esse objetivo, o estudo foi delimitado à investigação de manifestações relacionadas à estratégia de governo digital, e o universo da pesquisa foi detalhado em termos de elementos (publicação/comentário sobre o Decreto nº 10.332/2020 e/ou que aborde a Estratégia de Governo Digital), unidades de amostragem (mídias sociais: Facebook, Instagram, Twitter e YouTube), extensão (não foi estabelecido limites geográficos) e tempo (28/04/2020 a 27/10/2021). Devido a flutuação de informações nas mídias sociais, a coleta e a análise dos dados foi realizada, respectivamente, por netnografia e análise de conteúdo. A pesquisa mostra-se relevante porque, na literatura, a opinião e entendimento dos cidadãos sobre transformação digital do governo continua desconhecida, necessitando de investigação e embasamento empírico. Além disso, a aplicação de um método relativamente novo, capaz de capturar manifestações na *Web*, como a netnografia, pode contribuir para analisar a opinião e entendimento dos cidadãos sobre essa questão, e é nesse sentido que se entende o ineditismo e a originalidade dessa pesquisa. Os dados foram levantados por meio das ferramentas de busca em mídias sociais, armazenados em uma planilha do aplicativo *Excel* e analisados por meio do software *Iramuteq*. Foram, então, realizadas as seguintes análises: Frequência das Manifestações, Deliberação Pública, Nuvem de Palavras, Grafo de Similitude e Classificação Hierárquica Descendente; essa última, complementada por uma Análise Fatorial de Correspondência. Os resultados revelaram que as mídias sociais são espaços importantes para se promover a participação dos cidadãos, que há uma interação frequente dos cidadãos em discussões que envolvem a transformação digital do governo, e está caracterizada por manifestações de opinião positiva e negativa, porém com predomínio da primeira, e que os discursos podem ser classificados em três classes lexicais: uma delas possui posição hierárquica superior às outras, e está fortemente relacionada à atual conjuntura de pandemia que assola o mundo; as outras duas, por sua vez, possuem muita semelhança entre si, não há hierarquia entre elas, e ambas remetem diretamente ao aspecto digital do governo. Os achados da pesquisa estão limitados ao objeto da pesquisa e ao método utilizado; às postagens classificadas como pública pelo usuário e as que podem ter sido realizadas por robôs; e ao viés interpretativo do pesquisador. Cumpridos todos os objetivos estabelecidos, a pesquisa foi encerrada com apontamentos direcionados a futuras pesquisas.

**Palavras-chave:** Transformação Digital do Governo; Participação; Cidadão; Netnografia; *Iramuteq*.

## ABSTRACT

Organizational transformation is one of the most used terms in the organizational literature since the 1970s and, recently, in the government sphere, it has been approached as the digital transformation of government. This movement has supported administrative tasks and the provision of public services based on digital technologies. However, it is perceived that he has focused on the government's perspective and neglected the opinion of citizens who interact with the government. In view of this, it is necessary to understand how the digital transformation of the government has been interpreted by citizens. For this, it was established as a general research objective 'to analyze the knowledge of citizens about the digital transformation of the government based on their own manifestation in social media'. To achieve this objective, the study was limited to the investigation of manifestations related to the digital government strategy, and the research universe was detailed in terms of elements (publication/commentary on Decree n° 10.332/2020 and/or that addresses the Digital Government), sampling units (social media: Facebook, Instagram, Twitter and YouTube), extension (no geographical limits were established) and time (04/28/2020 to 10/27/2021). Due to the fluctuation of information in social media, data collection and analysis was performed, respectively, by netnography and content analysis. The research is relevant because, in the literature, the opinion and understanding of citizens about the digital transformation of the government remains unknown, requiring investigation and empirical basis. In addition, the application of a relatively new method, capable of capturing manifestations on the Web, such as netnography, can contribute to analyzing the opinion and understanding of citizens on this issue, and it is in this sense that the originality and originality of this research can be understood. Data were collected through search tools on social media, stored in an Excel spreadsheet and analyzed using the Iramuteq software. The following analyzes were then carried out: Frequency of Manifestations, Public Deliberation, Word Cloud, Similitude Graph and Descending Hierarchical Classification; the latter, complemented by a Correspondence Factorial Analysis. The results revealed that social media are important spaces to promote citizen participation, that there is a frequent interaction of citizens in discussions involving the digital transformation of the government, and is characterized by expressions of positive and negative opinion, but with a predominance of the first, and that the discourses can be classified into three lexical classes: one of them has a higher hierarchical position than the others, and is strongly related to the current pandemic situation that plagues the world; the other two, in turn, are very similar to each other, there is no hierarchy between them, and both refer directly to the digital aspect of government. The research findings are limited to the research object and the method used and to posts classified as public by the user and those that may have been made by robots. Having fulfilled all the established objectives, the research was closed with notes directed to future researches.

**Keywords:** Digital Transformation of Government; Participation; Citizen; Netnography; Iramuteq.

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1:	Marco Regulatório da Transformação Digital do Governo no Brasil .....	27
Figura 2:	Diagrama de <i>Zipf</i> .....	55
Figura 3:	Nuvem de palavras .....	56
Figura 4:	Grafo de Similitude .....	57
Figura 5:	Representação da Classificação Hierárquica Descendente .....	60
Figura 6:	Representação da Análise Fatorial de Correspondência das UCE .....	63
Figura 7:	Representação da Análise Fatorial de Correspondência dos Diretórios .....	64

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1: Delineamento do Universo da Pesquisa .....	13
Quadro 2: Princípios estabelecidos no Decreto nº 10.332/2020 .....	28
Quadro 3: Instrumentos de transformação do governo no Brasil .....	29
Quadro 4: Aspectos inerentes ao uso da netnografia .....	37
Quadro 5: Etapas da netnografia .....	38
Quadro 6: As etapas netnográficas da pesquisa .....	45
Quadro 7: Principais Coocorrências Evidenciadas no Grafo de Similitude .....	59



## LISTA DE TABELAS

Tabela 1:	Características do Governo Transformacional .....	20
Tabela 2:	Domínios conceituais e impactos de TICs na transformação governamental .....	21
Tabela 3:	Iniciativas de transformação digital dos governos .....	25
Tabela 4:	Elementos da deliberação pública .....	34
Tabela 5:	Quantitativo de postagens por plataforma .....	49
Tabela 6:	Quantidade de manifestações por plataforma de mídia social .....	52
Tabela 7:	Participação dos cidadãos nas discussões .....	53

## SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO .....	10
1.1 Contextualização .....	10
1.2 Problemática e tese .....	11
1.3 Objetivo Geral e Específicos .....	13
1.3.1 Objetivo Geral .....	13
1.3.2 Objetivos Específicos .....	13
1.4 Delimitação da Pesquisa .....	14
1.5 Justificativa .....	14
1.6 Ineditismo, Originalidade e Aderência ao Programa .....	16
1.7 Organização do Trabalho .....	17
2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA .....	18
2.1 Governo Transformacional .....	18
2.2 Transformação Digital do Governo .....	22
2.2.1 Transformação Digital no Brasil .....	26
2.3 Tecnologias Digitais e Mídias Sociais .....	31
2.4 Netnografia .....	35
2.5 Estudos Relacionados ao Tema da Pesquisa .....	39
3. MÉTODO .....	43
3.1 Caracterização da Pesquisa .....	43
3.2 Procedimentos da Pesquisa .....	44
4. RESULTADOS E DISCUSSÃO.....	51
4.1 Apresentação dos Resultados.....	51
4.2 Discussão dos Principais Achados da Pesquisa e Resgate de Evidências Empíricas .....	65
5. CONCLUSÃO .....	75
REFERÊNCIAS .....	80
APÊNDICES .....	87

## 1. INTRODUÇÃO

### 1.1 Contextualização

Transformação organizacional é um dos termos mais usados na literatura organizacional desde os anos 1970 e, associado à tecnologia, tornou-se objeto de pesquisas cada vez mais intensas, inclusive no ambiente do setor público (Nograšek & Vintar, 2014).

Nesse contexto, a rápida evolução das tecnologias da informação e comunicação (TICs) possibilita o crescimento exponencial de vários esforços de transformação (Omar et al., 2020) para apoiar tarefas administrativas e prestação de serviços públicos (Twizeyimana & Andersson, 2019).

Em face disso, em meados dos anos 2000, surge na Europa uma nova agenda na prestação de serviços públicos (Kamaruddin & Noor, 2013) constituída por componentes técnicos, conceituais, humanos e organizacionais cuja função é armazenar e transmitir informações por meio de dispositivos digitais (Danziger & Andersen, 2002).

Essa agenda foi denominada pelos estudiosos como Governo Transformacional (Tangi et al., 2021), mas também é conhecida como Governo Conectado, Governo 2.0 ou Governo Centrado no Cidadão (Kamaruddin & Noor, 2013). Outrossim, a terminologia Governo Transformacional também é usada para discutir a transformação digital do governo (Omar et al., 2020).

Ante o exposto, Tangi et al. (2021) destacam que, de uma perspectiva organizacional, a literatura sobre Governo Transformacional e transformação digital do governo compartilha semelhanças importantes, haja vista que ambos são considerados como uma evolução de um mero emprego de tecnologias digitais. Enquanto o primeiro está focado em tecnologias digitais resultando em uma mudança dentro das organizações (Omar et al., 2020), o segundo reflete a complexidade do impacto disruptivo das tecnologias digitais nos indivíduos, organizações e sociedade (Mergel et al., 2019).

Em ambos os casos, as tecnologias digitais começam mudando a forma de coleta, produção, armazenamento e disseminação da informação e, em seguida, afetam a forma de interação entre as organizações e o indivíduo para finalmente mudarem a forma de interação entre o governo e o público (Gao et al., 2021).

Algumas dessas tecnologias são populares e podem ser orientadas para os usuários (Millard, 2010). Entre elas, as plataformas de mídia social são as mais típicas (Gong et al., 2020) e as que mais oferecem potencial para melhorar os serviços governamentais (Sipior et al., 2011). Apesar disso, ainda falta uma estrutura abrangente que analise o impacto dessas tecnologias digitais na

transformação dos governos (Tangi et al., 2021).

Assim, após essa breve contextualização, a seção a seguir apresenta a problemática e a tese da pesquisa.

## 1.2 Problemática e tese

O estudo de Omar et al. (2020) buscou identificar as tendências na pesquisa sobre Governo Transformacional por meio de uma revisão sistemática da literatura e apontar os rumos de trabalhos futuros. Para eles, embora o número de pesquisas sobre Governo Transformacional tenha aumentado notavelmente desde os anos 2000, o foco em entender a perspectiva do governo ao invés de analisar a opinião dos cidadãos permanece como maioria.

Nesse sentido, considerando que as pesquisas sobre o tema parecem negligenciar o indivíduo como um cidadão que interage com os serviços do governo (Pfister & Schwabe, 2015), há uma lacuna ainda não preenchida pela literatura que abrange a opinião e entendimento dos cidadãos sobre Governo Transformacional (Omar et al., 2020).

É importante olhar para a perspectiva dos cidadãos, pois eles são tidos como parceiros que ajudam a transformar as organizações do setor público (Mergel et al., 2019). Porém, por se tratar de um tema muito heterogêneo nas publicações acadêmicas (Omar et al., 2020), e devido a necessidade de um termo mais preciso para definir tal transformação (Mergel et al., 2019), o Governo Transformacional é abordado nesta pesquisa à luz da transformação digital do governo, uma vez que os temas estão intimamente relacionados (Tangi et al., 2021).

Além de reconsiderar a lente teórica dos estudos sobre Governo Transformacional, e de mostrar que o termo está associado à transformação digital do governo, Omar et al. (2020) destacaram que a transformação digital tem sido usada no setor público apenas como uma ferramenta de tecnologia; ao invés disso, deveria ser um instrumento de política. Esse argumento foi reavivado no estudo de Gao et al. (2021), o qual reforça que transformação digital do governo envolve uma série de mudanças que não se limitam ao uso da tecnologia em si, mas que também consideram fatores sociais, como relacionamento e interação.

Para examinar como a Transformação Digital pode ser alcançada, Waller & Weerakkody (2016) entendem que é necessário abordar o impacto potencial das TICs, em particular as tecnologias digitais ou relacionadas à *internet*, na escolha e implementação de instrumentos durante o desenho ou redesenho de políticas. Nessa direção, recentemente os estudiosos começaram a argumentar que o processo de transformação digital do governo tem sido liderado por tecnologias

digitais, as quais estão se tornando facilitadores de mudanças (Tangi et al., 2021).

Essa realidade se torna cada vez mais notória como resultado da digitalização de processos administrativos do governo e, mais recentemente, com a adoção de uma nova onda de inovações tecnológicas, como as plataformas participativas de mídias sociais (Criado & Gil-Garcia, 2019). Cada uma delas com sua interface própria, seja por texto (*Twitter*), imagem (*Instagram*), vídeo (*YouTube*), combinação de texto, imagem e vídeo (*Facebook*) e demais participações interativas dos outros membros (Nazário et al., 2021).

Esses são exemplos de espaços de discussão pública *on-line* que podem encorajar a troca de conhecimento, construir opiniões e enriquecer o debate público (Medaglia & Zhu, 2017). Nesse contexto, Kozinets (2015) aponta a netnografia como uma possibilidade interessante para compreender a interação social. Esse último autor citado esclarece que o método requer a interpretação das comunicações humanas em contextos realistas, *in situ*, em condições nativas de interação, quando essas comunicações humanas são moldadas por novas tecnologias.

Diante disso, considerando a flutuação de informações nas mídias sociais, bem como o aumento da abertura de dados governamentais (ou seja, conteúdo divulgado publicamente como relatórios, estatísticas e vídeo-registros), Omar et al. (2020) encorajam que a netnografia receba mais atenção dos pesquisadores como uma estratégia para identificar o conhecimento dos cidadãos sobre questões governamentais, como a transformação digital do governo.

A recomendação de Omar et al. (2020) possui dois desdobramentos: objeto da pesquisa e método a ser utilizado. Ambos foram contemplados nesse estudo. O objeto foi a opinião e entendimento dos cidadãos sobre transformação digital do governo e, o método, a netnografia.

Ante o exposto, o estudo de Omar et al. (2020) serviu de base para o presente trabalho, inclusive com a indicação da lacuna de pesquisa da qual originou a seguinte problemática: Como a transformação digital do governo tem sido interpretada pelos cidadãos a partir da estratégia de governo digital?

Considerando a problemática posta, apresenta-se como pressuposto para esta pesquisa que a manifestação de cidadãos através de mídias sociais interativas contribui para a compreensão da transformação digital do governo.

Levando em conta a problemática e o pressuposto estabelecidos, a tese defendida neste trabalho é a de que o entendimento da opinião dos cidadãos, manifestado em mídias sociais, pode contribuir para o aperfeiçoamento da transformação digital do governo.

Na sequência são apresentados os objetivos que nortearam o presente estudo, os quais foram

distribuídos em geral e específicos.

### 1.3 Objetivo Geral e Específicos

#### 1.3.1 Objetivo Geral

Esta tese tem como objetivo geral: ‘analisar o conhecimento dos cidadãos sobre transformação digital do governo tendo como base a sua própria manifestação em mídias sociais’.

#### 1.3.2 Objetivos Específicos

Para alcançar o objetivo geral estabelecido, os seguintes objetivos específicos foram definidos:

1) Verificar como ocorre a participação dos cidadãos em discussões que permeiam a transformação digital do governo.

2) Identificar como o conhecimento sobre transformação digital do governo está estruturado nas manifestações dos cidadãos em mídias sociais.

### 1.4 Universo da Pesquisa

O universo da pesquisa abrange a transformação digital do governo, a qual é analisada por meio de uma netnografia das manifestações dos cidadãos em mídias sociais. Nesse sentido, para fins de viabilização do presente estudo, tal universo foi delineado em termos de elementos, unidades de amostragem, extensão e tempo (Malhotra, 2010), e pode ser observado no Quadro 1.

**Quadro 1: Delineamento do Universo da Pesquisa**

<b>Elemento</b>	Publicação/comentário que cite o Decreto nº 10.332/2020 e/ou aborde a Estratégia de Governo Digital.
<b>Unidades de Amostragem</b>	Mídias sociais: <i>Facebook, Instagram, Twitter e YouTube</i> .
<b>Extensão</b>	Por se tratar de um estudo netnográfico, não foi estabelecido limites geográficos – desde que atendidas as condições de elemento e unidade de amostragem notadamente manifestadas no contexto brasileiro.

<b>Tempo</b>	A abrangência temporal inicia-se em 28/04/2020 (com a publicação oficial do Decreto nº 10.332/2020) e finaliza no dia 27/10/2021 (data de encerramento da coleta de dados).
--------------	---

**Fonte: Elaborado pelo autor.**

Essa escolha se mostra interessante porque o Brasil possui uma população estimada em 211 milhões de habitantes e tem implementado diversas iniciativas para aumentar o uso de TICs entre a população (OECD, 2020a), o País apresenta um número significativo de usuários de mídias sociais (Nazário et al., 2021), e a netnografia tem se mostrado um método útil para capturar as comunicações entre o governo e os cidadãos bem como para moldar a resposta do governo (Jeacle, 2021).

#### **1.4 Delimitação da Pesquisa**

O desenvolvimento da presente tese foi delimitado à investigação da opinião e entendimento dos cidadãos sobre a transformação digital do governo, especificamente relacionadas à estratégia de governo digital.

Essas ações foram contempladas com o intuito de subsidiar o redesenho dos procedimentos, estruturas e serviços existentes para institucionalizar e rotinizar o uso de tecnologias digitais no âmbito do governo, de modo a permitir a maturidade digital e, conseqüentemente, a formação de um novo Estado, do ponto de vista dos processos, da cultura e de relacionamento com os cidadãos.

#### **1.5 Justificativa**

A pesquisa é oportuna, uma vez que a maioria dos governos ao redor do mundo está se preparando para transformar seus processos administrativos (Weerakkody & Dhillon, 2008), elaborando projetos de TICs para apoiar tais iniciativas, sendo que nem todos são bem-sucedidos (Mahmood et al., 2019).

Essa conjuntura sinaliza para a necessidade de novos conhecimentos e práticas sobre transformação digital do governo (Omar et al., 2020), principalmente no tocante à relação entre o governo e os cidadãos (Luna-Reyes & Gil-Garcia, 2014), e pode ser viabilizado por meio das tecnologias digitais existentes, como as mídias sociais (Dais et al., 2013).

A presença dos governos nesses ambientes permite novos modos de interação que vão além da simples disponibilização de informações governamentais e da prestação de serviços públicos;

incluem também a capacidade de interação entre usuários que pode fomentar trocas de opinião pública sobre questões governamentais (Medaglia & Zhu, 2017).

Um exemplo de questão governamental atual, e que tem sido objeto de discussão entre os cidadãos nas mídias sociais, é a transformação digital do governo. Esse tema se destaca pela novidade e por ser ainda incipiente na literatura, conforme revela Tangi et al. (2021). Numa pesquisa realizada na base de dados *Scopus*, combinando as palavras-chave “*digital transformation*” com “*government*” e “*public sector*”, esses autores constataram que somente 38 (trinta e oito) artigos se referem explicitamente à transformação digital do governo, dos quais apenas 4 (quatro) foram publicados antes de 2019.

Se por um lado a transformação digital do governo ainda não é amplamente abordada na literatura, por outro, Gong et al. (2020) destacam que governantes em todo o mundo, sobretudo dos países desenvolvidos, têm dispensado atenção ao processo de elaboração de estratégias de transformação digital para melhorar a entrega de serviços e aprimorar a experiência dos cidadãos.

Nesse sentido, no ano de 2012 os Estados Unidos buscavam construir uma plataforma de serviço público de alta qualidade para o século 21; na Grã-Bretanha, o período da estratégia de transformação digital foi de 2017 a 2020, e buscava melhorar a eficiência dos serviços do governo bem como o relacionamento com os cidadãos; além desses países, a própria União Europeia estabeleceu no ano de 2021 uma série de orientações que conduzam a um futuro digital sustentável; dentre outros, Austrália, Cingapura, Coreia do Sul e Dinamarca também são exemplos de países que estabeleceram estratégias de transformação digital dos seus governos (Gao et al., 2021).

Nessa mesma direção, o governo brasileiro elaborou, no ano de 2016, a Estratégia de Governança Digital (OECD, 2020a). Posteriormente, em 2018, foi aprovado o Decreto nº 9.319/2018 que instituiu o Sistema Nacional para a Transformação Digital. E, mais recentemente, por meio do Decreto nº 10.332/2020, o governo instituiu a Estratégia de Governo Digital para o período de 2020 a 2022 no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.

Tais iniciativas, juntamente com a busca para aumentar o acesso e o uso de TICs e da *internet* entre a população, são reconhecidas pela Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE) como um movimento do governo brasileiro em direção à transformação digital do governo (OECD, 2020a).

Nesse mesmo sentido, recentemente o Brasil também foi reconhecido pelo Banco Mundial como sendo uma liderança mundial em termos de maturidade do governo digital. Em um *ranking* elaborado pela Organização, o País alcançou a sétima colocação geral (o único com mais de 100



milhões de habitantes entre os dez primeiros) e a primeira colocação entre os países da América (World Bank, 2021).

Isso mostra que o contexto brasileiro é propício para a realização da presente pesquisa. Além disso, considerando os objetivos ora propostos, o Brasil se mostra um terreno fértil para o estudo por ser um país de população expressiva - estimada em 211 milhões de habitantes (IBGE, 2020) - e por apresentar um número significativo de usuários de mídias sociais: *Facebook*, 129 milhões; *Instagram*, 35 milhões; *Twitter*, 33,3 milhões; e *YouTube*, 82 milhões (Nazário et al., 2021).

Desta feita, esta pesquisa é uma resposta direta à lacuna apresentada por Omar et al. (2020), já que analisa empiricamente a transformação digital do governo sob a ótica dos cidadãos, em mídias sociais, fazendo uso do método netnográfico para a coleta de dados no âmbito da estratégia brasileira para a transformação digital.

De imediato, o estudo relata como os cidadãos veem a implementação de medidas de transformação digital do governo. A opinião dos cidadãos, analisada por meio da observação netnográfica de suas postagens nas mídias sociais, pode moldar a resposta do governo e gerar contribuições teóricas e práticas (Jeacle, 2021).

Assim, de um lado a tese contribui com o avanço da literatura em direção ao conhecimento sobre transformação digital do governo (Tangi et al., 2021), e, de outro, políticos, profissionais e funcionários do governo podem utilizar os resultados do estudo para aumentar o uso, por parte dos cidadãos, de serviços públicos transformados digitalmente. Isso é apoiado por Seo & Bernsen (2016), segundo os quais é do interesse do governo entender seus cidadãos e persuadi-los a adotar e usar continuamente seus serviços transformados por TICs, especialmente pelas tecnologias digitais.

## **1.6 Ineditismo, Originalidade e Aderência ao Programa**

Esta tese se propõe a analisar o conhecimento dos cidadãos sobre transformação digital do governo fazendo uso do método netnográfico, conforme proposto por Omar et al. (2020).

Ao que se percebe, a literatura sobre transformação digital do governo ainda é incipiente e parece não ter dada a devida atenção ao ponto de vista dos cidadãos em sua prática de interação com os serviços do governo (Tangi et al., 2021). Isso também foi observado nas pesquisas sobre Governo Transformacional – fenômeno que antecede a transformação digital do governo –, cujo foco em entender a perspectiva do governo prevaleceu sobre a análise da opinião dos cidadãos (Omar et al., 2020).

Estudos anteriores, próximos a esse tema, abordaram, por exemplo, o significado de

Governo Transformacional para as autoridades governamentais e os desafios para promover a mudança transformacional (Dhillon et al., 2008), o desenvolvimento de uma estrutura de Governo Transformacional baseada na opinião pessoal de executivos responsáveis pela transformação de organizações governamentais (Jones, 2012), os fatores que influenciam a implementação do Governo Transformacional (Alshetewi et al., 2015), entre outros.

Recentemente, ao avançar em direção à transformação digital do governo, a literatura buscou entender, por exemplo, as expectativas dos funcionários públicos no processo de implementação de projetos de transformação digital (Mergel et al., 2019), como os governos criam ambientes flexíveis para abordar a transformação digital (Gong et al., 2020), quais são os fatores determinantes e impeditivos da transformação digital do governo (Tangi et al., 2021).

Entretanto, entende-se que a opinião e entendimento dos cidadãos sobre transformação digital do governo continua desconhecida, necessitando de investigação e embasamento empírico. Desse modo, visto que a transformação digital do governo sugere novas formas de interação direta com os cidadãos, e que eles são uma parte importante para a transformação digital (Mergel et al., 2019), é fundamental que isso seja devidamente pesquisado.

A aplicação de um método relativamente novo (Anne-Marie et al., 2017), capaz de capturar a manifestação dos cidadãos na *Web* (Jeacle, 2021), como a netnografia, deverá contribuir para encontrar tais achados, e é nesse sentido que se entende o ineditismo e a originalidade dessa pesquisa.

As características supracitadas demonstram completo alinhamento à linha de pesquisa Administração Pública e Políticas Públicas (APPP) do Programa de Pós-Graduação em Administração (PPGA) da Universidade de Brasília (UnB).

## **1.7 Organização do Trabalho**

A tese está organizada em cinco capítulos que, incluindo a introdução (1), são assim constituídos: fundamentação teórica (2), método (3), resultados e discussão (4) e conclusão (5), além das referências e dos apêndices A, B e C.

## 2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Neste trabalho, a base teórica é composta inicialmente por Governo Transformacional. Em seguida, apresenta-se a transformação digital do governo e, mais especificamente, a Transformação Digital no Brasil. Tecnologias Digitais e Mídias Sociais também são abordadas na seção, bem como a Netnografia e estudos relacionados ao tema dessa pesquisa.

### 2.1 Governo Transformacional

A transformação organizacional tem se constituído em um fenômeno interessante nas revisões da literatura nas últimas décadas (Shouran et al., 2019), via de regra, associado a algum tipo de melhoria de magnitude tecnológica (Bannister & Connolly, 2011), resultando em uma mudança significativa nos estados *ex ante* e *ex post* da entidade transformada (Bannister & Connolly, 2014).

No âmbito governamental, a transformação se dá tanto na mudança de processos como na criação de novos serviços (Mergel et al., 2019), podendo ser de primeira ou de segunda ordem (Nograšek & Vintar, 2014), incremental ou transformacional (Meijer & Bekkers, 2015).

Guardadas as possíveis diferenças, considerando os objetivos ora propostos neste trabalho, a mudança de primeira ordem pode ser equiparada à mudança incremental e a de segunda ordem à mudança transformacional (Nograšek & Vintar, 2014). No entanto, é oportuno esclarecer a diferença entre mudança incremental e mudança transformacional.

Nograšek & Vintar (2014) explicam que as mudanças incrementais são contínuas, focadas em processos existentes, requerem um curto tempo para implementação, ocorrem de baixo para cima, envolvem uma abordagem baseada na funcionalidade, em que o risco é moderado, e têm como capacitador primário um maior controle estatístico.

Por sua vez, as mudanças transformacionais são qualitativas, estruturais e demandam um novo planejamento, requerem um longo período para implementação, ocorrem de cima para baixo, implicam em uma abordagem multifuncional, em que o risco é alto, e o facilitador primário são as TICs (Nograšek & Vintar, 2014).

Essas últimas mudanças (as transformacionais) têm recebido atenção de periódicos do campo de Administração Pública e gerado contribuições para a (ampla) comunidade científica (Meijer & Bekkers, 2015), que intitulou esse fenômeno como Governo Transformacional (Tangi et al., 2021).

Para Weerakkody et al. (2011), o Governo Transformacional é a transformação das

operações governamentais, dos processos internos e externos e das estruturas liderada pelas TICs e pela organização para permitir a realização de serviços que atendam aos objetivos do setor público, como eficiência, transparência, *accountability* e centralização no cidadão.

Esse fenômeno não surgiu como um tópico específico, mas sim como o guarda-chuva de uma agenda de pesquisa (Irani, Elliman, et al., 2007), que teve início na Europa, em meados do ano 2000, como uma tendência na prestação de serviços públicos (Kamaruddin & Noor, 2017), sendo adotado em diversos governos ao redor do mundo, sobretudo dos países desenvolvidos (Dhillon et al., 2008).

Desde então, a transformação dos serviços governamentais para o paradigma centrado no cidadão tem se mostrado um desafio emergente (Dais et al., 2013), levando os estudiosos a abordarem o Governo Transformacional sob vários pontos de vista (Mawela et al., 2016), numa visão ambiciosa de mudar a maneira como os cidadãos interagem com o governo por meio dos avanços tecnológicos (Sipior et al., 2011).

Weerakkody & Dhillon (2008), por exemplo, exploraram o Governo Transformacional a partir da reengenharia de processos com foco nos desafios que precisam ser superados para implementar com sucesso a mudança transformacional no governo local do Reino Unido. Já Sipior et al. (2011) analisaram a inclusão do Governo Transformacional nos Estados Unidos entre membros de uma comunidade de habitação pública em desvantagem digital que luta para sair do analfabetismo digital.

Por sua vez, Bannister & Connolly (2011) examinaram os conceitos de confiança e de governo transformacional e sugeriram que a mudança com base na tecnologia tem a capacidade de aumentar a confiança do cidadão, transformando o governo, mas destacaram a necessidade de mais pesquisas sobre o tema.

Com o avanço das TICs, algum tempo depois, usando a lente teórica da deliberação pública, Medaglia & Zhu (2017) investigaram os aspectos atitudinais e cognitivos das conversas de cidadãos em contas de mídia social gerenciadas pelo governo. As descobertas do estudo contribuem para articular os efeitos das mídias sociais do governo, que é uma área de pesquisa relativamente negligenciada (Medaglia & Zhu, 2017), sobretudo no contexto do Governo Transformacional em que a interação entre os cidadãos e o governo deve ser explorada a partir de uma nova perspectiva, que aumenta e incentiva o envolvimento e a consciência ativos dos cidadãos (Dais et al., 2013).

Portanto, as últimas duas décadas são marcadas por esforços que, centrados no cidadão, buscam reinventar o governo como sendo mais inteligente, mais rápido e mais efetivo visando transformar a maneira como os serviços públicos são entregues (Elnaghi et al., 2019). Apesar dos

diferentes pontos de vista, os esforços para transformar o governo compartilham um terreno comum no tocante às características do Governo Transformacional, como pode ser observado na Tabela 1.

**Tabela 1: Características do Governo Transformacional**

<b>Foco</b>	Tornar o governo transformador por meio da tecnologia da informação
<b>Envolvimento dos cidadãos</b>	Construir capital social
<b>Envolvimento de negócios</b>	Integrar a cadeia de suprimentos
<b>Avaliação</b>	Realizar benefícios
<b>Prestação de serviços</b>	Modelo <i>pull</i>
<b>Função da tecnologia da informação</b>	Possibilitar a transformação dos negócios do governo
<b>Tecnologias inteligentes</b>	Transformar o público e o governo por meio de uma estratégia de TIC mais rápida

**Fonte: Adaptado de Elnaghi et al. (2019)**

A observação de tais características é importante para estabelecer uma dinâmica de transformação dentro do governo e, assim, garantir que o serviço público seja sistematicamente redesenhado para atender às necessidades dos cidadãos, bem como para garantir a sustentabilidade do impulso transformacional (Irani, Sahraoui, et al., 2007).

O sucesso da implementação do Governo Transformacional, para além da observação das suas características, também requer uma adoção cuidadosa e um entendimento completo da tecnologia que está sendo aplicada, visto que há tanto entusiastas e visionários da tecnologia quanto pragmáticos ao seu uso (Elnaghi et al., 2019).

Neste sentido, Danziger & Andersen (2002) desenvolveram uma estrutura conceitual no intuito de entenderem a transformação induzida pelas TICs nos governos. A estrutura, disposta na Tabela 2, possui quatro amplos domínios taxonômicos, classificados em três categorias específicas de impacto, e se mostra interessante para analisar o aspecto transformacional do governo a partir das TICs, o que inclui as tecnologias digitais.

**Tabela 2: Domínios conceituais e impactos de TICs na transformação governamental**

<b>Domínio</b>	<b>Impacto</b>	<b>Categorias de Impacto</b>
I. Capacidades	1. Acesso a dados 2. Qualidade dos dados	Qualidade da Informação
	3. Ganho de produtividade 4. Redução de pessoal = substituição 5. Controle (gerencial) aprimorado 6. Medidas para economizar tempo	Eficiência
	7. Processos de decisão aprimorados 8. Produtos e serviços aprimorados 9. Melhor planejamento	Efetividade
II. Interações	10. Melhor coordenação = cooperação 11. Interação cidadão-setor público 12. Interação setor privado-setor público 13. Interação cidadão-cidadão 14. Controle organizacional e poder	
III. Orientações	15. Ênfase em critérios quantitativos 16. Estruturação de problemas 17. Maior descrição	
IV. Distribuições de valor	18. Proteção e melhoria da esfera privada 19. Satisfação e enriquecimento no trabalho 20. Ampliação do emprego 21. Proteção de direitos legais 22. Melhoria do padrão de saúde, segurança e bem-estar	

**Fonte: Adaptado de Danziger & Andersen (2002).**

Na estrutura se observa que os impactos sobre as capacidades de uma política são medidos examinando o efeito das TICs na qualidade da informação disponível aos atores políticos bem como nas mudanças na eficiência ou efetividade dos serviços.

Em relação às interações, os impactos são medidos com base na efetividade das TICs nas relações entre setor público (por exemplo, agências governamentais, administradores públicos) e cidadãos ou atores do setor privado, bem como nas relações entre grupos de cidadãos.

Os efeitos nas orientações são demonstrados pela efetividade das TICs nas considerações cognitivas, afetivas e avaliativas das políticas, ou seja, se as TICs fazem com que os atores estruturam os problemas de maneira diferente.

Por último, mas não menos importante, o impacto nas distribuições de valor considera a efetividade das TICs na mudança dos valores associados à melhoria da esfera privada do cidadão, direitos legais e níveis de saúde, segurança e bem-estar, bem como à satisfação profissional e à ampliação do nível de emprego dos funcionários públicos.

Se o Governo Transformacional fosse reduzido à simples aplicação de tecnologia nos processos do governo, as transformações discutidas acima seriam facilmente alcançáveis (Fernando

et al., 2010). Entretanto, além de tecnologia o Governo Transformacional abrange também pessoas e construções sociais, o que envolve medidas mais complexas de heterogeneidade, bem como a necessidade de considerar a institucionalização de pressões internas e externas (Omar et al., 2020).

Algumas das pressões sobre o governo que incidem no estágio transformacional incluem: realizar reformas institucionais e administrativas no governo, conectar e integrar agências, fornecer serviços públicos e programas governamentais efetivos e tomar decisões operacionais e políticas mais inteligentes (Janowski, 2015).

Para responder a essas pressões, é importante adotar o que há de mais moderno em tecnologias digitais disponíveis atualmente (Janowski, 2015), e usá-las para transformar o modo como o governo é estruturado e organizado, resultando em um novo estado (Tangi et al., 2021).

As discussões sobre o significado dessas mudanças são apresentadas na literatura sobre transformação no governo (Gong et al., 2020), até então rotulado como Governo Transformacional (Tangi et al., 2021). E, recentemente, em busca de um termo mais preciso para definir tal transformação, também foi introduzida a terminologia transformação digital do governo (Mergel et al., 2019).

Sob esse aspecto, Tangi et al. (2021) destacam que a literatura sobre Governo Transformacional e transformação digital do governo compartilha semelhanças importantes e que ambos os conceitos podem ser considerados como uma evolução de um mero emprego de tecnologias digitais. O primeiro resulta em uma mudança interna nas organizações governamentais (Omar et al., 2020), e o segundo reflete o impacto da transformação nos indivíduos, nas organizações e na sociedade (Mergel et al., 2019).

Portanto, as temáticas se complementam e se mostram interessantes para analisar o aspecto transformacional do governo. Com base nisso, considerando que o Governo Transformacional já foi explicitado, o tópico seguinte abordará especificamente a transformação digital do governo.

## **2.2 Transformação digital do governo**

A literatura sobre transformação digital parece estar numa crescente no campo dos estudos organizacionais (Tangi et al., 2021), mas ainda há evidências empíricas limitadas sobre como os governos abordam esse tema (Mergel et al., 2019).

Após realizarem uma busca pela literatura, combinando as palavras-chave “transformação digital” com “governo” e “setor público”, Tangi et al. (2021) confirmam essa limitação e mostram no seu estudo que apenas 38 artigos se referem explicitamente à transformação digital do governo,

dos quais apenas quatro foram publicados antes de 2019, destacando a novidade dessa linha de pesquisa.

Outros dois estudos de revisão sistemática sobre transformação digital reforçam esse entendimento. Em ambos, o levantamento da literatura não resultou em artigos ligados ao contexto governamental: Vial (2019) analisou 282 artigos, que foram coletados até junho de 2018; e Hanelt et al. (2021) analisaram 279 artigos coletados até o final de 2018.

Isso mostra que o movimento de transformação digital é recente e está sendo introduzido no ambiente governamental com grande potencial de desenvolvimento para a sociedade (Gao et al., 2021). Mas, para que isso possa de fato acontecer, Omar et al. (2020) orientam que a transformação digital do governo seja usada como um instrumento de política e não apenas como uma ferramenta de tecnologia. Esse também é o entendimento de Gao et al. (2021), segundo os quais a transformação digital do governo não se reduz à introdução da tecnologia digital, mas inclui também mudança na forma de interação entre o governo e os cidadãos.

Portanto, a novidade do fluxo de literatura sobre transformação digital do governo contrasta com o seu uso como uma expressão da moda, adotada por acadêmicos e profissionais sem esclarecer seu significado (Mergel et al., 2019), o que leva à necessidade de uma definição sobre o termo.

Assim, usando *insights* da literatura, Tangi et al. (2021) definem transformação digital do governo como sendo mudanças organizacionais de segunda ordem possibilitadas por tecnologias digitais, transformando a forma como uma organização é estruturada e organizada e resultando em um novo estado, do ponto de vista de processos, cultura, papéis, relacionamentos e, possivelmente, de todos os aspectos da organização.

Essa definição preenche uma lacuna terminológica no corpo atual da literatura sobre transformação digital do governo (Mergel et al., 2019), e integra: o conceito de mudança radical, quando se refere à transformação; os elementos que compõem uma organização; e o papel de tecnologias digitais e seus efeitos na organização (Tangi et al., 2021).

É provável que a definição supracitada não tenha elencado todos os aspectos organizacionais que se espera serem afetados por tal transformação (Tangi et al., 2021). Isso pode ser explicado pelo fato de a interpretação acadêmica atual sobre transformação digital do governo se dar principalmente a partir da perspectiva da pesquisa empírica, com pouca análise teórica sobre o tema (Gao et al., 2021).

Sobre esse aspecto, Gong et al. (2020) esclarecem que dois referenciais teóricos, com escopos diferentes, têm sido utilizados para fundamentar os estudos de transformação digital: a



estrutura do diamante proposta por Leavitt (1965) e o *Technology Enactment Framework* (TEF) descrito por Fountain (2001).

Enquanto a estrutura do diamante enfoca os elementos intraorganizacionais (atores, estrutura, tarefas e tecnologia) que influenciam o uso de tecnologias digitais, separando-os em subsistemas (social e técnico), o TEF aborda os elementos ambientais (tecnologia objetiva e tecnologia promulgada) e como os governos promovem novas tecnologias de acordo com suas características sociais (Gong et al., 2020).

Ambas as estruturas foram empregadas em pesquisas que examinam a transformação digital no governo (por exemplo, Mergel et al., 2019; Nograšek & Vintar, 2014), mas revelaram algumas limitações, entre elas, as inter-relações dos quatro elementos na estrutura do diamante não refletem a dependência e a prontidão desses elementos na transformação (Klievink et al., 2017). Já o TEF exclui qualquer consideração sobre os subsistemas social e técnico existentes, não abordando, por exemplo, como as formas de trabalho das pessoas são alteradas para permitir mudanças no funcionamento do governo (Schellong, 2007).

Ante o exposto, Gong et al. (2020), então, propuseram um modelo conceitual para se compreender como os governos criam flexibilidade para abordar a transformação digital. Nestes termos, o modelo combina e operacionaliza as duas estruturas teóricas (Diamante e TEF) e mapeia o escopo da arquitetura corporativa, detalhando as inter-relações dos elementos organizacionais e descrevendo como esses elementos foram adaptados.

Um outro modelo teórico foi proposto por Gao et al. (2021), no qual os autores constroem a lógica da transformação digital governamental com base na intersecção entre a lógica da transformação digital (que pressupõe interação entre os subsistemas sociais e técnicos e deles com o ambiente externo, gerando transformação) e a atuação do governo (que envolve tomada de decisão científica, serviço eficiente, foco no cidadão, governança colaborativa e regulação inteligente).

Enfim, apesar da transformação digital do governo ser um tema ainda incipiente (Tangi et al., 2021), as construções teóricas parecem convergir para o entendimento de que, no curso dessa transformação, os processos organizacionais centrais são redesenhados, novas ferramentas de tecnologia substituem as antigas, novas habilidades são desenvolvidas e novas formas de trabalhar são introduzidas (Pittaway & Montazemi, 2020).

No entanto, Janowski (2015) afirma que é preciso haver um modelo universal para informar os esforços de transformação digital do governo em diferentes contextos nacionais, locais e setoriais. Nesse sentido, pesquisas adicionais como a aqui proposta são necessárias para compreender as especificidades das abordagens de transformação digital de cada país, a fim de derivar uma teoria da

transformação digital no setor público (Mergel et al., 2019).

Não obstante, também é preciso compreender que o processo de transformação digital do governo continuará a evoluir para novos padrões que surgirão no futuro, restando saber como eles serão capazes de atender às necessidades de políticas públicas em diferentes situações (Janowski, 2015). O atual contexto de pandemia da Covid-19 é um exemplo disso, e tornou a transformação digital ainda mais urgente - quase que obrigatória para todos os setores do governo (Fletcher & Griffiths, 2020).

Isso sugere que a transformação digital do governo deve fazer parte de uma agenda política a ser perseguida com sucesso (Tangi et al., 2021). E é nessa perspectiva que diversos países, sobretudo os mais desenvolvidos, têm elaborado estratégias de transformação digital (Gao et al., 2021), na forma de leis e de políticas formais, para regular a transformação digital (Gong et al., 2020), sem que isso mude a natureza e as funções do governo (Gao et al., 2021). Algumas dessas estratégias estão dispostas na Tabela 3, a seguir.

**Tabela 3: Iniciativas de transformação digital dos governos.**

<b>País/Entidade (Ano)</b>	<b>Legislação/Políticas</b>	<b>Valores/Metas</b>
Estados Unidos (2012)	Governo digital: construindo uma plataforma do século 21 para melhor servir ao povo americano	Construir um governo centrado no público e uma plataforma de serviço público de alta qualidade para o século 21.
Coreia do Sul (2013)	Objetivos estratégicos do Governo 3.0	Construir um governo transparente, capaz e orientado a serviços.
Cingapura (2014)	Smart Nation 2025	Governança de Big Data para fornecer serviços públicos de qualidade e convenientes ao público.
Dinamarca (2016)	Estratégia digital 2016-2020	Construir um setor público amigável, simples e eficiente.
Grã-Bretanha (2017)	Estratégia de transformação do governo 2017-2020	Tomando as necessidades das pessoas como o centro, melhorar a eficiência dos serviços digitais do governo e melhorar o relacionamento entre as pessoas e o governo.
Austrália (2018)	Estratégia de transformação digital do governo 2025	Com as necessidades das pessoas como o núcleo da política e design de serviço, garantir políticas confiáveis e serviços caprichosos; Fornecer o valor dos serviços públicos.
Brasil (2020)	Estratégia de Governo Digital para o período de 2020 a 2022	Transformar o governo pelo Digital, oferecendo serviços de melhor qualidade, mais simples, acessíveis e a um custo menor para o cidadão.

União Europeia (2021)	Orientações para a Digitalização até 2030: a via europeia para a Década Digital	Prosseguir políticas digitais que capacitem as pessoas e as empresas a tirarem proveito de um futuro digital sustentável, mais próspero e centrado no ser humano
-----------------------	---	--

**Fonte: Adaptado de (Gao et al., 2021).**

São essas estruturas que definem, regulam e/ou restringem vários aspectos da transformação digital no âmbito governamental, incluindo prestação de serviços, compartilhamento de informações e cooperação entre organizações públicas (Gong et al., 2020).

Todos esses documentos foram emitidos recentemente, mostrando que o século XXI trouxe para as administrações de países globalizados a urgência de adequarem seus procedimentos de acordo com a evolução no uso de novas TICs, num movimento de transformação digital articulado com as orientações globais para reformas/adequações da administração pública no que tange à relação do Estado com sua sociedade; cenário esse que inclui a administração pública federal do Brasil (Santos, 2021).

### **2.2.1 Transformação Digital no Brasil**

A transformação digital do governo é uma prioridade no Brasil (OECD, 2020a), ocasionando uma ampla reforma administrativa para desburocratizar e modernizar o governo e aumentar a participação popular (Gomes & Lisboa, 2021), o que, na visão da OCDE, representa um passo importante para estabelecer um modelo de governança coerente para iniciativas digitais (OECD, 2020b).

Nessa direção, o Brasil tem promovido a transformação digital tanto da economia quanto do setor público: no primeiro, com a Estratégia de Transformação Digital Brasileira; e, no segundo, sob a égide da Estratégia de Governança Digital do país (United Nations, 2020).

Vale destacar que o movimento de transformação digital do governo brasileiro (foco desse estudo) é recente, mas não surgiu ao acaso. Os primeiros passos foram dados ainda nos anos 2000, sob a denominação de Governo Eletrônico, buscando a evolução dos processos e da prestação de serviços públicos com o auxílio de TICs, especialmente a *Internet* (Brasil, 2019).

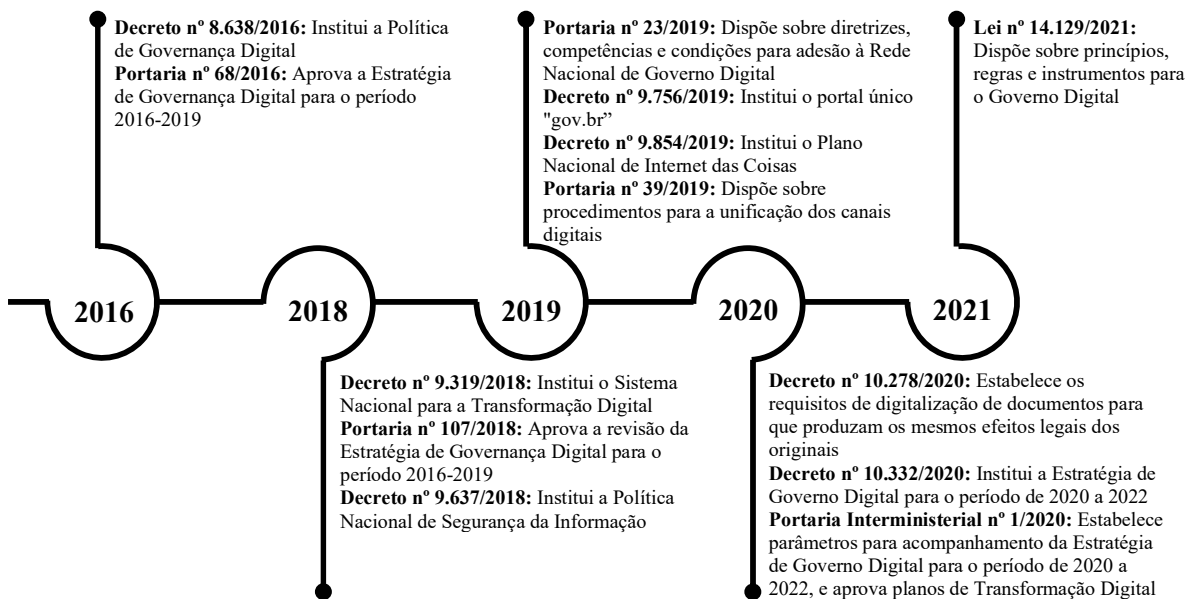
Desde então, diversas políticas e iniciativas foram realizadas ao longo dos anos seguintes até culminarem na publicação da Estratégia de Governança Digital, no ano de 2016. Momento que foi reconhecido como um novo paradigma de gestão pública e das relações entre o Estado brasileiro e a sociedade (Brasil, 2019).

A Estratégia de Governança Digital abrangia o período de 2016 a 2019 e foi regulamentada pela Portaria nº 68/2016 (revisada pela Portaria nº 107/2018), do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, em atendimento ao Decreto nº 8.638/2016, que instituiu a Política de Governança Digital no âmbito dos órgãos e das entidades federais. O regramento foi posteriormente revogado e substituído pelo Decreto nº 10.332/2020, que instituiu a Estratégia de Governo Digital para o período de 2020 a 2022.

A nova estratégia digital de governo se concentra em políticas e serviços centrados no cidadão, com o objetivo de transformar o estado em um provedor de serviços que busca entender as necessidades dos usuários dos serviços e oferece valor e uma boa experiência do usuário para cidadãos e organizações da sociedade civil (Dener et al., 2021).

A legislação supracitada representa o marco legal da transformação digital do governo no Brasil e junto com outros regramentos compõem a linha do tempo da legislação relacionada ao Governo Digital no país; fato que pode ser observado na Figura 1.

**Figura 1: Marco regulatório da transformação digital do governo no Brasil**



**Fonte: Elaborado pelo autor.**

Essa estrutura sinaliza um movimento em prol da transformação digital no âmbito governamental brasileiro (Brasil, 2019), seguindo uma tendência mundial de regulamentar e regular a transformação digital (Gao et al., 2021; Gong et al., 2020).

É nesse sentido que a Portaria Interministerial nº 1/2020 integra a estrutura legal da

transformação digital do governo brasileiro. A Portaria estabelece os parâmetros para o acompanhamento da execução da Estratégia de Governo Digital para o período de 2020 a 2022, bem como o monitoramento da execução dos Planos de Transformação Digital dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.

A estratégia de monitoramento dos Planos envolve a prestação de informações sobre sua execução, de forma sistemática e regular, e reuniões de acompanhamento. Por sua vez, o acompanhamento engloba os objetivos que compõem a Estratégia de Governo Digital e suas iniciativas vinculadas, além das ações e projetos pactuados nos planos de transformação digital (Brasil, 2020b).

As ações são derivadas dos planos de transformação digital do governo, que têm como base os princípios, os objetivos e as iniciativas estabelecidos no Decreto nº 10.332/2020. Ao todo são 59 iniciativas, que compõem 18 objetivos, e que integram seis princípios.

Os seis princípios que nortearão o governo do futuro (Brasil, 2021a), pelo menos até o final de 2022, caso o Decreto nº 10.332/2020 não seja revogado e/ou substituído, estão dispostos Quadro 2; seus respectivos objetivos e iniciativas estão detalhados no Apêndice A.

**Quadro 2: Princípios estabelecidos no Decreto nº 10.332/2020**

<b>Princípios</b>	<b>Um Governo que</b>
Centrado no cidadão	Busca oferecer uma jornada mais agradável e responde às suas expectativas por meio de serviços de alta qualidade.
Integrado	Resulta em uma experiência consistente de atendimento para o cidadão e integra dados e serviços da União, dos Estados, do Distrito Federal e Municípios, reduzindo custos, ampliando a oferta de serviços digitais e retira do cidadão o ônus do deslocamento e apresentação de documentos.
Inteligente	Implementa políticas efetivas com base em dados e evidências e antecipa e soluciona de forma proativa as necessidades do cidadão e das organizações, além de promover um ambiente de negócios competitivo e atrativo a investimentos.
Confiável	Respeita a liberdade e a privacidade dos cidadãos e assegura a resposta adequada aos riscos, ameaças e desafios que surgem com o uso das tecnologias digitais no Estado.
Transparente e aberto	Atua de forma proativa na disponibilização de dados e informações e viabiliza o acompanhamento e a participação da sociedade nas diversas etapas dos serviços e das políticas públicas.
Eficiente	Capacita seus profissionais nas melhores práticas e faz uso racional da força de trabalho e aplica intensivamente plataformas tecnológicas e serviços compartilhados nas atividades operacionais.

**Fonte: Baseado no Decreto nº 10.332/2020.**

Em se tratando especificamente dos números da transformação digital do governo brasileiro,

o portal “Governo Digital” (Brasil, 2021c) mostra que:

- Das 59 iniciativas contidas na Estratégia de Governo Digital, 22 já foram concluídas e as outras 37 já estão em fase de execução;
- 73 órgãos federais já pactuaram Planos de Transformação Digital, com 89% das ações já tendo sido entregues;
- A Rede Nacional de Governo Digital já contemplou a adesão de 20 estados, 105 municípios e 15 capitais;
- Dos 4.752 serviços disponíveis no Portal Gov.br, 3.648 (ou 76,77%) já são digitais; e 1639 serviços se tornaram digitais desde janeiro 2019.

Na prática, esses números revelam que o Governo tem avançado no cumprimento das ações definidas na Estratégia de Governo Digital (Brasil, 2021a). Para tanto, o Governo disponibiliza aos órgãos da administração pública federal diversas ferramentas e plataformas compartilhadas, visando a simplificação e a oferta desses serviços por meio de canais digitais (Brasil, 2021b). Atualmente, são oito ferramentas e 13 plataformas, as quais estão dispostas no Quadro 3, a seguir.

**Quadro 3: Instrumentos de transformação do governo no Brasil**

		O que é
<b>Ferramenta</b>	Design System	Um guia de construção de interfaces interativas orientadas à experiência única do usuário, considerando a acessibilidade e a usabilidade dos sistemas.
	Modelo de Qualidade de Serviços Digitais	Um conjunto de componentes agregados que envolvem tanto a avaliação quanto a melhoria dos serviços.
	Modelo de Custos de serviços públicos	Um instrumento que busca medir e quantificar, além dos encargos administrativos, os custos decorrentes da utilização dos serviços públicos.
	Automação de serviços	Uma plataforma de automação de serviços que transforma a forma como o Estado se relaciona com a sociedade.
	Pesquisa com usuários	Uma equipe dedicada para tratar da experiência e perspectiva dos usuários no processo de transformação dos serviços públicos.
	Portal de Assinatura Eletrônica	Dispositivo de assinatura de documento em meio digital a partir da conta gov.br.
	VLibras	Uma suíte de ferramentas utilizadas na tradução automática do Português para a Língua Brasileira de Sinais.
	Acordos de Cooperação	Acordos para estabelecer parcerias com o Governo Federal.
<b>Platafor</b>	GOV.BR	Plataforma de acesso simplificado a informações, notícias e serviços públicos digitais do governo federal.
	Autenticação gov.br	Mecanismo de acesso digital único do usuário aos serviços públicos federais, estaduais e municipais.

Conecta gov.br	Plataforma que promove a troca automática e segura de informações entre os sistemas para que o cidadão não tenha que rerepresentar informações.
Plataforma de Avaliação de Serviços	Mecanismo que permite a avaliação da satisfação dos usuários, bem como acesso ao painel de monitoramento do desempenho dos serviços prestados.
Notifica gov.br	Plataforma centralizada de notificações que apoia os órgãos públicos no envio de comunicações aos usuários dos serviços públicos.
Galeria de Aplicativos	Local que contém as informações sobre os aplicativos lançados pelo governo, bem como os links das lojas onde poderão ser baixados.
Fala.BR	Plataforma integrada de acesso à informação, denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios referentes aos órgãos e entidades públicas.
Participa + Brasil	Mecanismo que promove a participação social, a partir de módulos de divulgação de consultas e audiências públicas, pesquisas e promoção de boas práticas.
Portal de Compras do Governo Federal	Plataforma de informações sobre licitações realizadas, cadastro de fornecedores e acesso ao sistema de compras Comprasnet.
Plataforma Mais Brasil	Mecanismo que permite transferências de recursos do governo central para os governos subnacionais, consórcios públicos e entidades privadas com fins lucrativos.
Consumidor.gov.br	Plataforma que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas para solução de conflitos de consumo pela internet.
Portal Brasileiro de Dados Abertos	Mecanismo central para a busca e o acesso aos dados públicos no Brasil.
Portal Brasileiro de Dados Geoespaciais e Infraestrutura Nacional de Dados Espaciais (INDE)	Plataforma que reúne todos os dados geoespaciais produzidos pelas instituições governamentais brasileiras.

**Fonte: Baseado em Brasil (2021b)**

Enfim, o foco na transformação digital do governo, com a priorização de iniciativas legais, políticas e ações práticas, elevou o Brasil ao patamar de liderança mundial em termos de maturidade do governo digital, com reconhecimento pelo Banco Mundial. O País ficou na sétima colocação geral no *GovTech Maturity Index 2020*, à frente de todos os demais países da América, e foi o único com mais de 100 milhões de habitantes entre os dez primeiros do *ranking* (World Bank, 2021).

O *GovTech Maturity Index* é atualmente a medida mais abrangente de transformação digital no setor público e verifica a maturidade do governo digital com base em seis aspectos principais: procedimentos que são digitais por *design* (*digital by design*), serviços públicos voltados para o usuário (*user-driven approach*), governo como plataforma (*government as a platform*), aberto por padrão (co-criação) (*open by default*), governo baseado em dados (*data-driven public sector*), e administração proativa (*proactiveness*) (Dener et al., 2021).

A classificação obtida no *ranking* mostra que o Brasil avança significativamente na utilização das novas tecnologias na relação entre o Estado e a sociedade para entregar serviços

digitais à população (Brasil, 2019). Isso confirma, em parte, que a existência de uma abrangente infraestrutura de TIC é um requisito essencial para o processo de transformação digital do País (Brasil, 2018). Além disso, o Brasil também ativou marcos de políticas para inclusão e participação digital por meio de consultas regulares a indivíduos e à sociedade civil, e melhorou o acesso a dados e às informações públicas (United Nations, 2020).

Com o avanço das TICs, os órgãos e as entidades públicas brasileiras aumentaram o uso dos *websites* e, em alguns casos, os seus portais se tornaram as principais ferramentas de interação entre governo e sociedade, especialmente quando há uma grande distância geográfica entre ambos (Gomes et al., 2020).

Isso está em linha com o Decreto nº 9.319/2018, segundo o qual o propósito da transformação digital no governo é torná-lo mais dinâmico e próximo da população; e também com a Lei nº 14.129/2021, que determina que a prestação digital dos serviços públicos deverá ocorrer por meio de tecnologias de amplo acesso, inclusive pela população de baixa renda ou residente em áreas rurais e isoladas, sem prejuízo do direito do cidadão ao atendimento presencial.

Nesse sentido, Dais et al. (2013) explicam que um modelo de interação correspondente deve levar em consideração as relações entre os participantes do processo de transformação digital – entre eles, os órgãos e entidades do governo e os cidadãos – e permitir que se comuniquem de uma maneira simples e contínua, numa linguagem semelhante àquela usada na vida real.

Sendo assim, as transformações digitais no governo também podem ocorrer por intermédio das mídias sociais (Luna-Reyes & Gil-Garcia, 2014), com as quais a maioria das pessoas já está familiarizada, especialmente com o formato de comunicação e a maneira como as relações são estabelecidas (Dais et al., 2013).

No Brasil, por exemplo, essas plataformas apresentam um número significativo de usuários, sendo que a mais utilizada – o *Facebook* – tem um alcance de mais da metade da população (Nazário et al., 2021). Isso mostra que as plataformas públicas devem ter um relacionamento próximo com as plataformas privadas que já possuem uma grande base de usuários (Janssen & Estevez, 2013).

### **2.3 Tecnologias Digitais e Mídias Sociais**

A transformação digital de serviços no setor público tem aumentado constantemente nos últimos anos (Shouran et al., 2019) e caminha para uma nova era (digital), cujo pano de fundo são as tecnologias digitais; não apenas como um ferramental técnico e objetivo, mas como um modo de



pensamento digital de interconexão entre todas as coisas (Gao et al., 2021).

As tecnologias digitais são vistas como combinações de tecnologias de informação, computação, comunicação e conectividade (Vial, 2019). Entre elas, as mais novas e mais típicas são tecnologias de mídia social, tecnologias móveis, análise de (*big*) dados, computação em nuvem e *Internet* das Coisas, que, juntas, são referidas pelo popular acrônimo SMACIT (*social, mobile, analytics, cloud and Internet of things*) para representar tecnologias digitais poderosas e prontamente acessíveis, incluindo inteligência artificial, *blockchain*, robótica e realidade virtual (Sebastian et al., 2017).

Essas tecnologias (digitais) representam o avanço de um processo que começou ainda na década de 1950, quando o uso de TICs nas agências governamentais tinha um papel limitado, muito em linha com a dinâmica das burocracias e da administração pública tradicional, voltada para a automação de tarefas (Criado & Gil-Garcia, 2019).

Porém, foi somente a partir da década de 1980, com a implantação dos microcomputadores nas organizações públicas, que se inaugurou, de fato, o processo de informatização do setor público (Criado & Gil-Garcia, 2019).

Depois disso, nos anos 1990, a *Internet* e as redes de computadores trouxeram novas oportunidades ao serviço público (Shouran et al., 2019) e formaram as bases do desenvolvimento atual das TICs em organizações públicas (Criado & Gil-Garcia, 2019).

Hoje, com o surgimento das tecnologias digitais, iniciou-se uma nova era (Quinton & Wilson, 2016), na qual as mídias sociais e as novas ferramentas da *web* propiciam oportunidades de transformação do governo (Shouran et al., 2019).

São nesses espaços que as tendências e questões sociais contemporâneas são criadas e debatidas (Jeacle, 2021). Por isso, para ficarem cientes das discussões que estão acontecendo e saber quais questionamentos os cidadãos têm feito, os governos buscam se inserir nas mídias sociais (Janssen & Estevez, 2013).

Assim, com o reconhecimento da importância das mídias sociais, os governos poderão usá-las como ferramentas de detecção de opinião pública para influenciar, inclusive, os níveis de conflito social em países que amadureceram a infraestrutura de *Internet* (Kim & Kim, 2014).

Nesse aspecto, Medaglia & Zhu (2017) esclarecem que a presença dos governos nas mídias sociais permite novos modos de interação, que vão além do fornecimento de informações governamentais e da prestação de serviços; as mídias sociais promovem interações dos cidadãos entre si, e não somente governo-cidadão.

Esse também é o entendimento de Jeacle (2021), ao afirmar que a presença nas mídias sociais é vital para os governos, não apenas para divulgar informações públicas, mas também para promover a formulação de políticas por meio do engajamento com os cidadãos.

Enfim, na atual conjuntura, a inserção dos governos nas mídias sociais parece ser interessante para promover a transformação digital dos seus órgãos e entidades, uma vez que a vida cotidiana de uma proporção significativa da população mundial agora é praticada regularmente por meio da *Internet* (Jeacle, 2021). Ademais, as mídias sociais estão incorporadas ao cotidiano dos jovens, que as usam para interagir socialmente num *continuum* entre o real e o virtual (Nazário et al., 2021).

Em particular, as tecnologias digitais permitem contribuições de pessoas comuns, de tal forma que as mídias tradicionais como a televisão e os jornais são agora compensadas pelas plataformas de mídia social, tais como *blogs, Facebook, Twitter, YouTube*, entre outros, e uma série de aplicativos da *Internet* (Jeacle, 2021).

No Brasil, por exemplo, a interação em mídias sociais é a atividade mais frequente entre os internautas (58%), seguida de chamadas/envio de mensagens (55%) e busca de informações sobre bens e serviços (46%) (OECD, 2020a). Esse movimento tende a se intensificar visto que o uso das mídias sociais se encontra numa constante crescente e saltará de 3,6 bilhões de pessoas em todo o mundo (uma estimativa de 2020) para alcançar, aproximadamente, 4,4 bilhões até o ano de 2025 (Fazekas et al., 2021).

De acordo Medaglia & Zhu (2017), as interações nas mídias sociais podem contribuir para práticas deliberativas, mas também pode prejudicá-las. No estudo, os autores analisaram a deliberação pública entre usuários de contas de mídia social gerenciadas pelo governo (plataformas em que os governos gerenciam o fornecimento de conteúdo, informações, serviços e estratégias de interação com o cidadão, sem necessariamente possuírem as plataformas) em termos de suas principais dimensões positivas e negativas, respectivamente: razoabilidade de falar, interação de opinião cruzada, compreensão de pontos de vista opostos, civilidade e clareza de expressão de opinião; e, inversamente, autoexpressão emocional, homofilia em rede, polarização de opinião, domínio de conversação e imprecisão.

Na opinião desses autores, a razoabilidade da manifestação pode ser medida por meio da apresentação de argumentos sensatos em apoio aos pontos de vista e de evidências; o contrário disso (autoexpressão emocional) o ponto de vista é apresentado de maneira irracional e ilógica. Eles também afirmam que a manifestação caracterizada pela interação de opinião cruzada é considerada mais propícia ao bem público (na forma de troca de conhecimento, engajamento do cidadão e

formação de opiniões informadas) do que homofilia de rede, ou seja, exposição seletiva a opiniões semelhantes.

Medaglia & Zhu (2017) afirmam, ainda, que a compreensão de pontos de vista opostos perpassa pelo entendimento das razões por trás dos pontos de vista da outra pessoa e do reconhecimento dos valores subjacentes ao ponto de vista da outra pessoa, já a polarização acontece quando as discussões levam os usuários a adotar opiniões mais extremas, fortalecendo sua própria opinião e ou questionando os pontos de vista opostos.

Nesse mesmo sentido, Medaglia & Zhu (2017) enfatizam a necessidade de urbanidade (civildade), cordialidade e polidez na manifestação *on-line*, mas reconhecem que pode haver autoritarismo e domínio da discussão sobre questões públicas.

Por fim, Medaglia & Zhu (2017) chamam a atenção para a clareza na exposição da opinião. Para esses autores é preciso que as opiniões sejam explícitas, e que as posições sejam apresentadas de maneira clara e direta, sem pontos de vista vagos e sem manifestações imprecisas.

Essas construções e definições estão dispostas na Tabela 4, onde consta também uma definição operacional correspondente dessas construções. Isso revela que há tentativas de usar as mídias sociais como novas ferramentas para estabelecer a agenda pública e avaliar os resultados da execução das políticas, mas que estão em estágios iniciais de estudos e práticas (Kim & Kim, 2014).

**Tabela 4: Elementos da deliberação pública.**

Dimensão		Operacionalização
Positiva	Negativa	
Razoabilidade de falar	Autoexpressão Emocional	Os participantes apoiam suas declarações com alegações de validade fundamentadas. (Habermas, 1984, 1991)
Interação de Opinião Cruzada	Homofilia de Rede	Os participantes interagem com outros participantes que possuem opiniões diferentes. (Thompson, 2008)
Compreensão de Pontos de Vista Opostos	Polarização de Opinião	Os participantes refletem sobre a reclamação de outra pessoa ou a razão contra a própria reclamação. (Arendt, 1961; Dahlberg, 2001b)
Civildade	Domínio de Conversação	Os participantes interagem entre si educadamente e com respeito mútuo. (Papacharissi, 2004)
Clareza de Expressão de Opinião	Imprecisão	Os participantes expressam suas opiniões com clareza.

**Fonte: Adaptado de Medaglia & Zhu (2017).**

Assim, ao focar na interação dos cidadãos-usuários da mídia social com as questões governamentais, é possível entender o nível de compreensão desses indivíduos sobre transformação digital dos governos, bem como se a qualidade das discussões nesses espaços os credencia explicitamente a facilitar a deliberação pública.

Vale destacar que, para habilitar as formas de interação nas mídias sociais, o indivíduo deve ter uma conta ou perfil próprio para cada uma das mídias sociais, visto que cada plataforma possui uma interface específica, na qual são produzidos discussões e comentários com base em um tema gerador originário da postagem (Nazário et al., 2021), que pode ser em formato de vídeo, áudio, imagem ou texto (Eaton & Pasquini, 2020).

As postagens expressam elementos de subjetividade derivados das experiências de vida e do cotidiano de cada indivíduo, resultando em autonomia e protagonismo quanto a pontos de vista, impressões e opiniões, que implicam em outra maneira de ser/agir, agora na condição de sujeito-participante virtual num contexto real (Nazário et al., 2021). Nessas circunstâncias, as experiências superam as limitações geográficas, podendo ser acessadas de qualquer lugar, e eliminam as limitações temporais, pois podem ser encontradas a qualquer momento (Soares & Stengel, 2021).

Deste modo, em um cenário cada vez mais digital como o atual, os métodos de pesquisa precisam acompanhar a realidade e buscar processos e técnicas que permitam a melhor compreensão de fatos tão complexos e tipicamente contemporâneos, como a relação das pessoas com as novas tecnologias digitais (Soares & Stengel, 2021). Nesse contexto, com o seu rigor metodológico, cuidado e humildade, a netnografia se torna uma possibilidade para a compreensão humana da interação social e tecnológica (Kozinets, 2015).

## 2.4 Netnografia

A netnografia é um método de pesquisa relativamente novo, que adapta técnicas de pesquisa de etnografia para estudar culturas e comunidades por meio de comunicações mediadas por computador (Anne-Marie et al., 2017).

O método surgiu em função da necessidade de pesquisadores abordarem o mundo *on-line* em suas pesquisas e é predominantemente usado para análise das mídias sociais (Soares & Stengel, 2021). Assim sendo, a netnografia (*net+ethnography*), termo cunhado por Robert Kozinets no ano de 2002, descreve o uso da etnografia de pesquisa no ambiente virtual (Jeacle, 2021).

Kozinets, então, foi o pioneiro no desenvolvimento do método (Weijo et al., 2014) e o

definiu como uma nova metodologia de pesquisa qualitativa que adapta técnicas de pesquisa etnográfica para estudar as culturas e as comunidades que estão surgindo por meio de comunicações mediadas por computador (Kozinets, 2002).

Recentemente o termo netnografia foi atualizado e atribuído a um conjunto específico de coleta e análise de dados e de práticas de pesquisa ética e representacional, em que uma quantidade significativa dos dados utilizados está disponível gratuitamente na *Internet* (Kozinets, 2015). Assim, se o material estiver disponível publicamente poderá ser usado para pesquisa sem necessidade de consentimento, desde que preservado o anonimato dos sujeitos de acordo com a prática comum de pesquisa (Anne-Marie et al., 2017).

Soares & Stengel (2021) admitem que o nome e a ideia desse novo método sejam uma variação da etnografia tradicional e destacam que a primeira e grande alteração foi a possibilidade de participação invisível que pode ser adotada pelo pesquisador, variando sua postura de intensa participação até a opção pela não interferência.

Com base nesse método, o pesquisador pode se envolver em dois tipos de coleta de dados: uma coleta passiva de dados produzidos pela comunidade *on-line* e uma forma mais ativa de engajamento com os usuários do *site* de forma que haja uma cocriação de dados (Ahuja & Shakeel, 2017; Jeacle, 2021). Essa última forma de coleta de dados pode render algumas observações ricas (Jeacle, 2021), apesar disso, a primeira tem predominado, conforme apontam Tavakoli & Wijesinghe (2019) em seu estudo de revisão sistemática sobre o uso da netnografia em pesquisas.

Independentemente do tipo de coleta de dados (passiva ou ativa), por se tratar de um método de pesquisa novo, é oportuno apresentar as principais vantagens, desvantagens, desafios e limitações observados na literatura netnográfica. Essas informações estão dispostas no Quadro 4 e são essenciais para os pesquisadores que pretendem imergir nesse método.

#### Quadro 4: Aspectos inerentes ao uso da netnografia

VANTAGENS	DESvantagens
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Forma discreta (por vezes, invisível) e mais naturalista de coleta de dados.</li> <li>▪ Suprimento abundante de dados, com acesso 24 horas por dia, sete dias por semana, a baixo custo.</li> <li>▪ Facilidade de transcrição das observações e dos documentos obtidos.</li> <li>▪ Possibilidade de análise de dados paralelamente ao processo de coleta.</li> <li>▪ Aquisição de resultados úteis e interessantes a partir de um número relativamente pequeno de mensagens.</li> <li>▪ Identificação de vozes dominantes e mais fracas nas discussões, com a captura de opinião das minorias.</li> <li>▪ Menor risco de perda de informação.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Limitação na captação dos aspectos não verbais da comunicação (gestos, entonação da voz etc.).</li> <li>▪ Dificuldade de confrontar o discurso proferido com o comportamento real.</li> <li>▪ Potenciais restrições de direitos autorais sobre o uso de dados.</li> <li>▪ Preocupação em lidar com comentários e postagens fictícios.</li> <li>▪ Sobrecarga de informações devido ao grande volume de dados no ambiente virtual.</li> </ul>
DESAFIOS	LIMITAÇÕES
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Delimitação do material que fará parte do <i>corpus</i> de análise.</li> <li>▪ Seleção dos elementos mais significativos para a pesquisa.</li> <li>▪ Definição de procedimentos éticos de pesquisa em ambientes <i>on-line</i> povoados por milhões de pessoas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Necessidade de habilidade interpretativa do pesquisador.</li> <li>▪ Empobrecimento de pistas sociais no contexto de dados disponíveis <i>on-line</i>.</li> <li>▪ Dificuldade de generalização dos resultados para grupos fora da amostra da comunidade <i>on-line</i>.</li> </ul>

**Fonte: Elaborado pelo autor.**

Uma vez que isso esteja claro, o próximo passo para o pesquisador é considerar os vários estágios envolvidos na condução da pesquisa netnográfica. Esses estágios são muito semelhantes a qualquer forma de pesquisa e abrangem as etapas de planejamento, de coleta e análise de dados e também as considerações éticas relacionadas à pesquisa (Jeacle, 2021).

Como base nisso, ao discutir o atual estágio desse método, Kozinets (2015) introduziu uma abordagem netnográfica atualizada, que evoluiu a partir dos desafios impostos pelo advento das mídias sociais. Na prática essa abordagem contempla os estágios supracitados, distribuindo-os em 12 etapas não exclusivas, que frequentemente interagem entre si para o alcance dos objetivos propostos na pesquisa (Kozinets, 2015).

A justificativa do autor ao apresentar a abordagem foi enfatizar a sua preocupação em ter etapas identificáveis no processo netnográfico, bem como nos procedimentos que integram esse método. As etapas estão dispostas no Quadro 5, a seguir:

### Quadro 5: Etapas da netnografia

FASE	DESCRIÇÃO
1. Introspecção	Reflexão sobre o papel da pesquisa e projeção dessa a partir de suas próprias fontes de motivação, o que envolve a comunicação de seus interesses e pré-compreensão do tópico de estudo.
2. Investigação	Elaboração e aprimoramento da questão de pesquisa, com base em outros estudos relacionados, colocando-a de maneira adequada, de modo que possa ser respondida por um estudo netnográfico.
3. Informação	Consideração de implicações éticas para construção de práticas de pesquisa aceitáveis, com garantia de atendimento a todos os padrões éticos, profissionais e legais aplicáveis.
4. Entrevista:	Levantamento, síncrono ou assíncrono, mais abrangente de pessoas e locais a serem investigados para se familiarizar com o tipo de experiências e interações sociais <i>on-line</i> .
5. Inspeção	Escolha específica de local(is), tópico(s), pessoas e esquemas de combinação de grupos, em que as sinergias principais sejam únicas e importantes.
6. Interação	Planejamento dos elementos participativos da interação social <i>on-line</i> do pesquisador com outras pessoas. Para isso, é preciso entender o tipo de interação necessária para o desenvolvimento do projeto, que pode ser mínima, mais intensa ou invisível.
7. Imersão	Planejamento do engajamento nos dados, tópico(s) ou <i>site(s)</i> para obter profundidade de compreensão na netnografia, melhorar a integridade interpretativa e alcançar validade externa.
8. Indexação	Elaboração de práticas particulares de coleta e cocriação de dados, em uma quantidade não excessiva, mas de qualidade, para revelar e destacar aspectos significativos do particular.
9. Interpenetração	Contextualização de interações e experiências em círculos mais amplos de significado social, por meio do agrupamento de fatores que fazem com que os eventos se manifestem.
10. Iteração	Incursões repetidas e contínuas na teoria e no local de campo, bem como reconceitualizações dos principais elementos do projeto, como a questão de pesquisa, buscando <i>insights</i> , regras gerais, padrões, contribuições, respostas e representações.
11. Instanciação	Manutenção da forma representacional do produto final da netnografia – simbólica, digital, automática ou humanística –, ao mesmo tempo em que permite que ele surja e evolua no espaço e no tempo.
12. Integração	Mudança detectada ou medida como resultado da netnografia, em que o efeito final da pesquisa tende a ser a incorporação das descobertas e discussão de ações recomendadas. Essa fase não termina quando um artigo científico é publicado.

**Fonte: Baseado em (Kozinets, 2015).**

Kozinets (2015) esclarece que esse novo processo de 12 etapas serve para guiar os pesquisadores através das fases e faces mutantes da netnografia para dar sentido ao atual estado de ser das pessoas, suas vidas sociais, identidades, valores, rituais, linguagem, crenças, restrições, paixões e tecnologia atual.

Nessa ótica, Kozinets (2015) vê nos estudos de mídias sociais uma opção interessante para tópicos como valores e visões de mundo, tecnologia e influência da mídia, entre outros. Nesses

estudos, a quantidade de dados coletados pode afetar as opções de análise; enquanto em pequenos conjuntos de dados é possível se beneficiar de interpretações mais humanísticas, grandes conjuntos de dados tendem a exigir processamento mecânico (Jeacle, 2021).

Deste modo, ao se concentrar nas ferramentas de tecnologia de *download*, captura, processamento e visualização habilitadas para aplicativos de *software* e não somente nos papéis humanos de análise, introspecção e interpenetração, esta tese está balizada na netnografia digital.

Esse tipo de netnografia (a digital) usa algumas ferramentas sofisticadas para coleta e análise de dados ao mesmo tempo em que busca manter os elementos humanos de participação e interpretação dentro deles, pois compreende que o papel reflexivo do participante ainda é crucial (Kozinets, 2015).

Enfim, independentemente do tipo, a netnografia começa e termina com uma janela explicitamente humana para o rico mundo comunicativo e simbólico de pessoas e grupos à medida que usam a *internet*, a *web* e as mídias sociais, deixando seus rastros e transmissões para descobrimento e decodificação (Kozinets, 2015).

Ela se tornou um método de pesquisa popular em pesquisa de *marketing* durante o século XXI (Anne-Marie et al., 2017), mas, devido a sua utilidade de coleta de dados em termos de custo e tempo, tende a ganhar importância em muitos outros campos no futuro (An & Alarcón, 2021), entre eles, o da Administração Pública, como uma maneira de capturar o processo de comunicação entre o governo e os cidadãos (Jeacle, 2021).

Nesse contexto, uma observação netnográfica da manifestação de usuários de serviços públicos acarreta em reflexões sobre o potencial da *web*, não apenas para expressar demandas por responsabilidade, mas também para moldar a resposta do governo.

## 2.5 Estudos Relacionados ao Tema da Pesquisa

Entre os estudos empíricos disponíveis na literatura, alguns se mostraram mais próximos ao tema proposto pela tese, e estão brevemente apresentados por ordem cronológica.

Dhillon et al. (2008) buscaram explorar o significado prático do governo transformacional a partir da ótica das autoridades locais no Reino Unido e quais desafios relacionados ao processo devem ser superados para implementar com sucesso a mudança transformacional no governo local. Como resultado, o artigo mostrou que, embora o Reino Unido esteja num estágio transformacional do governo, os serviços ainda são prestados aos cidadãos com ineficiências de sistemas de informação. As conclusões e questões levantadas no estudo ajudam na identificação de objetivos,



prioridades e barreiras ao governo transformacional, em especial, no Reino Unido.

De maneira semelhante, Jones (2012) também analisou opiniões das partes interessadas relacionadas ao governo transformacional de uma autoridade local do Reino Unido. O objetivo do estudo foi obter opiniões pessoais contextualizadas de indivíduos-chave encarregados de liderar o governo transformacional em uma organização pública. O estudo resultou em uma estrutura conceitual voltada às iniciativas do governo transformacional do Reino Unido como possibilidade de utilização em outros lugares.

Por sua vez, Alshetewi et al. (2015) identificaram e analisaram os fatores que impactam a implementação do governo transformacional no contexto da Arábia Saudita. No estudo, os autores propuseram um modelo com cinco construtos - estratégia, liderança, partes interessadas, centralização no cidadão e financiamento -, e o testaram empiricamente usando a técnica de Modelagem de Equações Estruturais. Os resultados mostraram que existem relações positivas e significativas entre os construtos como as relações entre estratégia e governo transformacional, as relações entre as partes interessadas e o governo transformacional, e as relações entre liderança e governo transformacional; também mostraram uma relação insignificante entre a centralidade dos cidadãos e o governo transformacional, e entre o financiamento e o governo transformacional.

De um lado, Dhillon et al. (2008) e Jones (2012) utilizaram uma abordagem qualitativa, baseada em estudo de caso; de outro lado, Alshetewi et al. (2015) usaram uma abordagem de pesquisa quantitativa com método que inclui uma *survey*. Os três estudos se basearam em evidências empíricas de dados levantados junto a profissionais que atuavam em órgãos ou entidades públicas.

Recentemente, a literatura sobre governo transformacional avançou em direção à transformação digital do governo, como consequência das transformações digitais ocasionadas pela evolução das tecnologias digitais (Gong et al., 2020). Todavia, por ser incipiente, a literatura sobre transformação digital do governo ainda não dispensou atenção sobre o ponto de vista dos cidadãos em sua prática de interação com o governo por meio das tecnologias digitais (Tangi et al., 2021).

Diante disso, Mergel et al. (2019) buscaram extrair o significado que os administradores públicos atribuem ao termo transformação digital e fornecer *insights* sobre suas experiências da vida real. Os resultados foram obtidos a partir de entrevistas com especialistas em projetos de transformação digital de diferentes níveis de governo (nacional, regional, municipal), de 12 países, e mostraram que o processo não possui um *status* final; em vez disso, a transformação digital é um processo contínuo que precisa de ajustes frequentes para atender às necessidades externas. Apesar de possuir uma perspectiva predominantemente europeia, o estudo fornece *insights* para melhorar a

relação entre o governo e as partes interessadas, bem como para promover uma mudança no aspecto burocrático dos órgãos e entidades públicas.

Em outra direção, Gong et al. (2020) buscaram compreender como os governos criam flexibilidade para abordar a transformação digital num contexto burocrático. Os dados empíricos foram coletados no governo de uma província chinesa, a partir de entrevistas com funcionários e outros atores interessados, e também por observação direta de serviços *off-line* e *on-line*. Os resultados mostraram que a flexibilidade aumenta junto com o progresso da transformação digital do governo e pode ser habilitada por tecnologia ou por política; indicaram também que a transformação digital do governo se espalha em ondas com adaptações em diferentes elementos organizacionais, impactando todo o sistema administrativo, desde o nível provincial até o nível do país.

Por fim, Tangi et al. (2021) visaram integrar a literatura existente sobre transformação digital do governo com uma nova perspectiva do fenômeno, detalhando os fatores que desencadeiam e bloqueiam esse processo de transformação. Nesse sentido, os autores desenvolveram uma estrutura que consiste em fatores de impedimento e direcionamento e a testaram em gestores públicos de municípios italianos. Os resultados mostraram que a transformação digital do governo é prejudicada por barreiras organizacionais, mas não por barreiras culturais. Além disso, as atividades gerenciais, especialmente a definição de uma visão, o desenho de um plano e o envolvimento dos colaboradores, tornaram-se extremamente relevantes.

Mergel et al. (2019) e Gong et al. (2020) realizaram estudos qualitativos, enquanto Tangi et al. (2021) foram responsáveis por um dos primeiros estudos a investigar a transformação digital do governo quantitativamente. As evidências empíricas desses três estudos se basearam na perspectiva de profissionais que atuam em órgãos ou entidades públicas.

Além dos seis estudos supracitados, há um outro, também relacionado à presente pesquisa, que merece ser destacado. Trata-se do trabalho de Gomes et al. (2020), realizado no Brasil, e que explorou como as autarquias e fundações públicas do setor de educação têm incorporado TICs à sua prestação de serviços.

A pesquisa, do tipo censitária, foi realizada no contexto que envolve a Política de Governança Digital (Decreto nº 8.638/2016) e a Estratégia de Governança Digital para o período 2016-2019 (Portaria nº 68/2016). Assim, testou o nível de governança digital de 108 *websites* para descrever as boas práticas da governança digital, com base em cinco fatores: conteúdo, serviço, privacidade e segurança, usabilidade e acessibilidade, e participação cidadã (Gomes et al., 2020).

Os resultados demonstraram que as organizações ofertam serviços digitais, mas falham em

promover a participação dos cidadãos, a exemplo da inserção de espaços para consultas populares e *feedbacks* em seus *websites*. Assim, como desafio imediato, os autores defendem que é preciso estabelecer um fluxo de informações invertido, da sociedade para o governo. Para tanto, é interessante saber quais contribuições e sugestões de cidadãos devem ser coletadas e de que forma (Gomes et al., 2020).

Esses são os sete estudos mais próximos ao tema desta tese. Todos eles, de uma maneira ou de outra, basearam suas evidências empíricas nas perspectivas do governo, mas negligenciaram a perspectiva dos cidadãos; esse *gap* foi ressaltado no estudo de Gomes et al. (2020). Isso reforça a lacuna apontada por Omar et al. (2020) sobre necessidade de analisar a opinião e entendimento dos cidadãos sobre transformação digital do governo.

Neste sentido, ao analisar a opinião e entendimento dos cidadãos sobre transformação digital do governo, por meio de um estudo netnográfico, tendo como base a manifestação desse público nas mídias sociais, esta tese se conecta ao quadro de referência do atual estado da arte sobre o tema, constrói uma ponte com a literatura relacionada e preenche a lacuna evidenciada por Omar et al. (2020).

Por fim, ao focar na interação dos usuários das mídias sociais, em especial aqueles que discutem questões governamentais, o estudo possibilitará ao Governo maior qualificação e canalização das discussões que ocorrem nesses ambientes e, assim, promoverá o entendimento de uma factível deliberação pública (Medaglia & Zhu, 2017).

### 3. MÉTODO

Os aspectos metodológicos utilizados na condução da presente pesquisa estão dispostos nesta seção e englobam tanto a caracterização da pesquisa quanto os procedimentos adotados.

A seção, então, mostra como se deu a intervenção consciente e cognitiva do pesquisador sobre a teoria para aproximá-lo do fenômeno estudado (Vergara, 2005) e apresenta o *methodos* (caminho para se chegar a um fim) que foi percorrido para buscar o conhecimento (Andrade, 2004).

Esta disposição alinha-se ao entendimento de Grimen & Ingstad (2007), segundo os quais, o *methodos* designa o processo de coleta de dados - que compreende uma aproximação teórica com a abordagem de um problema -, a coleta de dados em si, e a análise contínua conduzida durante e após a coleta de dados.

Ainda sobre esse aspecto, é interessante destacar que a seção foi elaborada a partir da visão de que a pesquisa é uma questão de interpretação da realidade, de uma posição particular, ao invés de um empreendimento em busca de uma perspectiva científica tida como correta, que permita realizar o sonho utópico de um mundo completamente conhecido na forma de fatos indiscutíveis (Morley & Silverstone, 1991).

#### 3.1 Caracterização da Pesquisa

A presente pesquisa é de natureza aplicada, uma vez que está inclinada a produzir conhecimentos para a aplicação imediata numa realidade circunstancial (Provdanov & Freitas, 2013). Esse tipo de pesquisa serve para identificar tendências sociais, econômicas ou políticas que podem afetar uma instituição em particular, o que inclui os órgãos e entidades do governo (Kothari, 2009). No caso em tela, a análise da manifestação dos cidadãos nas mídias sociais sobre transformação digital do governo contribuirá para o aperfeiçoamento da estratégia de governo digital.

Ao se utilizar de publicações nas mídias sociais para entender como a transformação digital do governo é interpretada pelos cidadãos a partir da estratégia de governo digital, a pesquisa é classificada como exploratória. Esse tipo de estudo é apropriado quando se busca aumentar a familiaridade do pesquisador com um ambiente (mídia social), fato (estratégia de governo digital) ou fenômeno (transformação digital do governo) (Marconi & Lakatos, 2003).

Malhotra (2010) explica que em pesquisas exploratórias o tamanho da amostra é normalmente pequeno e que, nesse contexto, o uso de uma abordagem qualitativa tende a ser benéfico. Assim, para este estudo, uma abordagem qualitativa é tida como mais adequada, visto que

pode ser usada para investigar um fenômeno menos conhecido, como a transformação digital do governo, examinando-o em seu ambiente natural, para aprender com a prática (Elnaghi et al., 2019).

Portanto, uma técnica de coleta de dados mais naturalista, como a netnografia, mostra-se interessante para examinar o público diretamente em seu ambiente natural – neste caso, as mídias sociais –, por meio de observação mais discreta, com menos intervenção (Toledano, 2017).

A netnografia complementa as tradicionais abordagens qualitativas de pesquisa (Tavakoli & Mura, 2018), e é mais adequada quando a questão de pesquisa é exploratória (Thanh & Kirova, 2018), como neste estudo.

Seu uso é frequentemente combinado com a técnica de análise de conteúdo (Tavakoli & Wijesinghe, 2019), especialmente quando a discussão ocorre em um espaço virtual público (como nas mídias sociais), acessível a todos os usuários da *Internet* (Anne-Marie et al., 2017).

De certo modo, a análise de conteúdo é pesquisa de opinião pública e, em sua forma clássica, reconstrói representações em duas dimensões principais: a sintática (como os cidadãos se manifestam sobre transformação digital do governo) e a semântica (qual o significado dessa manifestação) (Bauer, 2012).

Atualmente, na medida em que os esforços de coleta de dados diminuem, há um interesse crescente pelo apoio de ferramentas computacionais para análise, reconhecimento de palavras, codificação e visualização; isso, certamente, não limita a análise de conteúdo (Kozinets, 2015) e, por isso, são utilizadas como apoio neste estudo.

Ante o exposto, este tópico se encerra com uma representação visual da base metodológica que caracteriza a presente pesquisa. E, no tópico seguinte, proceder-se-á com a explicação dos procedimentos de coleta e análise dos dados.

<b>Características da Pesquisa</b>				
<b>Natureza da Pesquisa</b>	<b>Objetivo de Pesquisa</b>	<b>Abordagem do Problema</b>	<b>Coleta de Dados</b>	<b>Análise de Dados</b>
Aplicada	Exploratória	Qualitativa	Netnografia	Análise de Conteúdo

### **3.2 Procedimentos da Pesquisa**

Embora a experimentação e a crítica sejam bem-vindas e úteis, a consistência do rigor metodológico proporciona clareza, melhor construção de teoria, minimiza possibilidade de replicação imprudente e, no final, gera maior reconhecimento e maiores oportunidades para todos

os pesquisadores da área (Kozinets, 2015). Por isso, para a realização desta pesquisa, como de costume em dissertações de mestrado, em teses de doutorado ou em qualquer outro tipo de pesquisa científica, o pesquisador buscou alguns procedimentos e padrões comumente aceitos na academia.

Entretanto, quando uma abordagem é significativamente diferente daquelas já existentes, ela ganha um novo nome e se torna, com efeito, uma disciplina, campo ou escola em si mesma; é esse o caso da netnografia, método utilizado neste estudo. Mais especificamente sobre esse método, Kozinets (2015) destaca que existem poucas diretrizes de procedimento para nortear uma pesquisa com dados de mídias sociais, atendendo à preservação escrupulosa da interação *on-line*.

Ante o exposto, visando o alcance dos objetivos propostos nesta pesquisa, adotou-se o mesmo conjunto de procedimentos utilizados no estudo de Nazário et al. (2021). Esses procedimentos foram operacionalizados em sintonia com a abordagem netnográfica (atualizada) de Kozinets (2015), composta de doze etapas identificáveis (Quadro 6), apresentada no tópico 2.4 desta tese.

#### Quadro 6: As etapas netnográficas da pesquisa

FASE	DESCRIÇÃO
1. Introspecção	<p>Por ser um funcionário público, de carreira há mais de 15 anos, e um entusiasta dos estudos ligados ao campo de públicas, o pesquisador motivou-se por aspectos relacionados à transformação do governo, sobretudo os associados às tecnologias digitais; havia lido, por exemplo, estudos que abordavam o movimento intitulado ‘<i>Open Government Partnership</i>’.</p> <p>Foi com esse <i>modus operandi</i> que, em janeiro de 2021, ao se deparar com o artigo de Omar et al. (2020), surgiu o interesse na presente pesquisa. A leitura da obra trouxe ao pesquisador um breve conhecimento das abordagens metodológicas existentes e perspectivas futuras sobre transformação digital do governo, e apontou uma lacuna de pesquisa a ser preenchida. Esse foi o ponto de partida para a compreensão do tópico de estudo.</p>
2. Investigação	<p>A questão de pesquisa surgiu da lacuna apontada por Omar et al. (2020), que sugeriu a realização de um estudo netnográfico para compreender a opinião e entendimento dos cidadãos sobre transformação digital do governo.</p> <p>O estudo, porém, não indicou como o método poderia ser utilizado para responder à questão de pesquisa. Diante disso, após uma busca na literatura, constatou-se uma popularização da netnografia em pesquisa de <i>marketing</i>, e, também, uma tendência de ser utilizada no campo da administração pública para analisar a interação entre o governo e os cidadãos, até então negligenciada pelos estudos que têm como foco a transformação digital do governo.</p> <p>Houve, portanto, um procedimento inicial de investigação do método, que resultou no aprimoramento da questão de pesquisa para ser respondida por um estudo netnográfico. A partir disso, foi estabelecido o objetivo geral bem como os objetivos dois objetivos específicos.</p>
3. Informação	A ética em pesquisas <i>on-line</i> está em um estado de mudança, em meio a muitos debates para saber

	<p>se as interações mediadas por tecnologias digitais ocorrem em um espaço público ou privado.</p> <p>Ante a esse dilema, para o desenvolvimento desta pesquisa, prevaleceu o entendimento de Anne-Marie et al. (2017), que explicam que se o material estiver disponível publicamente ele pode ser usado para pesquisa, separando-se a questão legal da questão ética.</p> <p>Para além desse entendimento, e de acordo com a postura ética alternativa proposta por Jeacle (2021), presumiu-se que, quando as postagens estavam visíveis (publicamente) a todos os usuários das mídias sociais, havia um consentimento implícito para seu uso.</p> <p>Assim, dado que certos cuidados foram tomados para garantir o anonimato dos usuários, e que houve ajustes no conteúdo das postagens, que incluem revisão e codificação do conteúdo textual, o pesquisador assumiu que o consentimento informado dos usuários das mídias sociais não seria necessário.</p>
4. Entrevista:	<p>Não houve necessidade de levantamento de pessoas e locais a serem investigados para familiarização com o tipo de experiências e interações sociais <i>on-line</i>, visto que o pesquisador está habituado ao uso das mídias sociais.</p> <p>Há vários anos o pesquisador faz uso diários desses espaços de interação social, inclusive como seguidor de perfis oficiais do governo federal, entre eles, o ‘digital gov.br’ - espaço onde ocorrem diversas postagens relacionadas à transformação digital do governo.</p> <p>Além disso, o pesquisador compõe o grupo de profissionais responsáveis por elaborar o Plano de Gestão Estratégica e Transformação Institucional (PGT) da Universidade Federal de Catalão, que está vinculado ao Programa de Gestão Estratégica e Transformação do Estado (TransformaGov).</p>
5. Inspeção	<p>O Brasil foi o local escolhido para a realização da presente pesquisa porque tem a transformação digital do governo como uma prioridade, e também por ter sido reconhecido pelo Banco Mundial como uma liderança mundial em termos de maturidade do governo digital, obtendo a sétima colocação geral, e a primeira colocação entre os países da América.</p> <p>No País, que possui uma população estimada em 211 milhões de habitantes, a interação em mídias sociais é a atividade <i>on-line</i> mais frequente entre os cidadãos. Diante disso, por apresentar um número significativo de usuários, as mídias sociais <i>Facebook</i>, <i>Instagram</i>, <i>Twitter</i> e <i>YouTube</i> foram as unidades de amostragem escolhidas para a realização da netnografia.</p>
6. Interação	<p>Ao considerar os objetivos propostos, a interação do pesquisador foi conduzida de uma maneira totalmente discreta (embora não precisasse ser). Esse tipo de observação não implicou em perturbação para os usuários das mídias sociais analisadas.</p> <p>Portanto, durante a coleta de dados, o pesquisador tornou-se invisível, ou seja, viu sem ser visto, e não interferiu, em princípio, na dinâmica da interação observada.</p> <p>A observação discreta adotada preservou as conversas naturais sobre os interesses dos usuários, e englobou o histórico de postagens anteriores que também puderam ser analisadas.</p>
7. Imersão	<p>Diferentemente da etnografia tradicional, em que a imersão geralmente é medida pelo tempo que a pessoa se envolve com uma determinada comunidade e cultura (o chamado ‘ano etnográfico’ de 13 meses), esta tese está situada na tendência de duração de pesquisa mais curta, em que netnografias inteiras são produzidas em períodos relativamente curtos de tempo - semanas, ou às vezes dias, ao invés de meses.</p> <p>Ante o exposto, a imersão ocorreu durante o mês de outubro de 2021, com acompanhamento</p>

	<p>diário das mídias sociais, por aproximadamente quatro horas, para observar as discussões e as interações dos participantes. Assim, foi possível acompanhar de perto a quantidade de texto produzido bem como o número de curtidas e de compartilhamentos.</p>
8. Indexação	<p>Para garantir um quantitativo de dados não excessivo, mas que revelasse os aspectos significativos da opinião e entendimento dos cidadãos sobre transformação digital do governo, foram definidos dois descritores para as ferramentas de busca das mídias sociais: Decreto nº 10.332/2020 e Estratégia de Governo Digital.</p> <p>Caso o número de ocorrências (e, conseqüentemente, de material textual) fosse pequeno, seria realizada uma nova busca com um terceiro descritor (o que não foi necessário).</p> <p>O <i>corpus</i> da pesquisa abrangeu todas as postagens realizadas entre o dia 28/04/2020 (data da publicação oficial do Decreto nº 10.332/2020) e o dia 27/10/2021 (data de encerramento da coleta de dados); essas foram inseridas em uma planilha do <i>Microsoft Excel</i> para tratamento posterior.</p>
9. Interpenetração	<p>Uma vez que os dados foram coletados, a busca por um entendimento profundo se tornou o ponto-chave para a compreensão dos sistemas sociais. Assim, para obter um <i>insight</i> de pesquisa a partir dos dados e construir uma interpretação, ligando-os a um contexto mais amplo, foram apresentados os elementos de maior recorrência nos discursos dos cidadãos, num formato de nuvem de palavras.</p> <p>Na mesma direção foi gerada uma árvore de similitude para mostrar as coocorrências e possíveis conexões dos dados. E com o intuito de reagrupar os dados e formar classes semelhantes entre si, sob a lógica da correlação de ideias, foi realizada a Classificação Hierárquica Descendente.</p>
10. Iteração	<p>Por se tratar de um estudo exploratório, em que se buscou aumentar a familiaridade do pesquisador com o ambiente das mídias sociais sobre transformação digital do governo, o trabalho foi realizado numa via dupla, de incursões repetidas e contínuas, na teoria e no local de campo.</p> <p>Esse procedimento estreitou o foco da pesquisa, e ocorreu na medida em que a teoria confrontou os dados de nível de campo netnográfico. Isso possibilitou a reconceitualização dos principais elementos do projeto.</p>
11. Instanciação	<p>Ao buscar uma visão geral mais abrangente e representativa das mídias sociais, o pesquisador foi confrontado com uma grande quantidade de dados. Isso o levou à netnografia digital que, apesar de usar algumas ferramentas sofisticadas para coleta e análise de dados, busca manter os elementos humanos de participação e interpretação.</p> <p>Assim, esse método o ajudou a fornecer uma visão ampla das mídias sociais pertencentes à questão de pesquisa, com base na generalização e na familiarização das interações sociais e tecnológicas.</p>
12. Integração	<p>Esta pesquisa é o primeiro passo para obtenção de conhecimento teórico e prático sobre transformação digital do governo, a partir da ótica do cidadão.</p> <p>Além disso, o estudo chama a atenção para a necessidade de melhorar a participação do cidadão em questões deliberativas do governo, e mostra que isso pode ser viabilizado por meio das tecnologias digitais existentes, como as mídias sociais, que também podem ser utilizadas para a entrega de serviços do governo.</p> <p>Nessa mesma direção, políticos, profissionais e funcionários do governo podem utilizar os resultados do estudo para aumentar o uso, por parte dos cidadãos, de serviços públicos</p>



	<p>transformados, especialmente pelas tecnologias digitais.</p> <p>Por fim, mas não menos importante, o uso da netnografia para a realização desta pesquisa pode servir de estímulo para que futuras pesquisas, no campo da administração pública, também utilizem esse método, que tem se mostrado promissor.</p>
--	--

**Fonte: Baseado em (Kozinets, 2015).**

Assim como em Nazário et al. (2021), o acesso às plataformas se deu pela conta pessoal do pesquisador, em cada mídia social, visto que possuem interfaces específicas. Guardadas as devidas diferenças, as ferramentas de busca das mídias foram utilizadas para o levantamento dos comentários, com base nos descritores ‘Decreto nº 10.332/2020’, e ‘Estratégia de Governo Digital’.

Foram realizadas buscas diferentes para cada descritor, nas quatro plataformas, totalizando, assim, oito buscas, que resultaram em ocorrências passíveis de coleta de dados para a pesquisa. As plataformas, contudo, não apresentaram o somatório das ocorrências em cada procedimento de busca, o que somente foi constatado com a coleta dos dados.

Cada ocorrência foi acessada individualmente para se proceder com a extração manual dos dados de interesse para a pesquisa: postagem original, comentários sobre as postagens originais, quantitativo de compartilhamentos da postagem original e das curtidas (da postagem original e dos comentários às postagens), e data da postagem original. Os dados levantados foram, então, armazenados em uma planilha do aplicativo *Microsoft Excel* (apêndice B) - desenvolvida especificamente para essa finalidade -, para tratamento posterior.

Com o intuito de atender aos objetivos da pesquisa, foram extraídas todas as postagens realizadas por cidadãos, independente do posicionamento adotado, e desconsideradas todas as postagens proferidas por órgãos ou entidades governamentais (não houve contabilização dessas postagens). O quantitativo de postagens extraídas e consideradas (ou não) consta da Tabela 5, distribuído por plataforma de mídia social.

Cabe destacar que somente foram coletadas as manifestações classificadas como pública - acessíveis a todos os usuários da plataforma da mídia social. Portanto, pode haver manifestações, classificadas como privada (ou com alguma restrição), que não foram localizadas. Além disso, vale salientar que os procedimentos adotados bem como a decisão tomada não garantem a veracidade de perfis dos usuários que integram a discussão, pois é notório que a *internet* está permeada de contas *fake* (designação de perfis falsos ou fictícios).

Durante o tratamento dos dados no *Microsoft Excel*, verificou-se dois fatos: 1) Algumas postagens proferidas por órgãos ou entidades governamentais haviam sido extraídas por engano, e 2)

Algumas postagens apresentavam conteúdo textual idêntico ao de outras postagens. No primeiro caso, novamente considerando os objetivos da pesquisa, as mensagens foram todas excluídas. Já no segundo caso se decidiu por eliminar somente as mensagens de conteúdo textual idêntico que tinham a mesma autoria, preservando-se apenas a primeira postagem; as demais, que possuíam autoria distinta, foram mantidas por entender que diferentes pessoas podem compartilhar do mesmo pensamento e se utilizar das ferramentas disponíveis nas mídias sociais para simplesmente fazer das palavras de outrem as suas próprias palavras.

**Tabela 5: Quantitativo de postagens por plataforma**

<b>Mídia Social</b>	<b>Posts Coletados</b>	<b>Posts Excluídos por Repetição</b>	<b>Posts Excluídos de Órgãos Públicos</b>	<b>Posts Utilizados</b>
<i>Facebook</i>	361	28	12	321
<i>Instagram</i>	15	0	0	15
<i>Twitter</i>	161	1	16	144
<i>Youtube</i>	102	1	4	97
<b>Total</b>	<b>639</b>	<b>30</b>	<b>32</b>	<b>577</b>

**Fonte: Dados da pesquisa.**

Em atendimento ao objetivo específico 1, primeiramente foi analisada a frequência das manifestações dos cidadãos nas plataformas de mídia social, a qual engloba todos os *posts* coletados (639), inclusive aquelas que foram excluídas durante a construção do *corpus* textual. Em seguida, a partir dos 577 *posts* restantes, foi verificada a participação dos cidadãos em discussões que permeiam a transformação digital do governo. A verificação se baseou nos elementos da deliberação pública de Medaglia & Zhu (2017), que se dividem em dimensões positivas (razoabilidade, opinião cruzada, compreensão, civilidade e clareza) e negativas (autoexpressão emocional, homofilia de rede, polarização, domínio da conversação e imprecisão). Essas duas análises foram realizadas com apoio do aplicativo *Microsoft Excel*.

Para identificar como o conhecimento sobre transformação digital do governo está estruturado nas manifestações dos cidadãos em mídias sociais (objetivo específico 2), os 577 *posts* foram importados para o aplicativo *Word* para a realização de alguns ajustes, que incluíram a revisão e a codificação do conteúdo textual, visando a adequação à norma culta da língua portuguesa e a padronização das postagens que compõem o *corpus* da pesquisa.

De um lado, a revisão no texto envolveu correções ortográficas e gramaticais; de outro lado, a codificação (apêndice C) abrangeu a padronização de siglas, de termos e de formas numéricas (em algarismos), a união de palavras compostas ou que precisavam do conjunto para entendimento do

significado da expressão. Os ajustes incluíram ainda a exclusão de *hiperlinks*, endereços eletrônicos e símbolos que não são considerados pelo *software* utilizado nas análises; isso ocasionou a exclusão de 35 unidades de texto que eram compostas apenas por esses elementos.

Após a conclusão dos ajustes, o *corpus* textual resultou em 542 *posts* - Facebook (304), Instagram (9), Twitter (133) e YouTube (96) -, o qual contabilizou 82 páginas, 3.351 linhas, 34.808 palavras, e 236.354 caracteres (com espaços). O *corpus*, então, foi convertido para o formato txt (bloco de notas), codificado em *Unicode UTF-8*, e depois importado para o *software Iramuteq*, versão 0.7 *alpha 2*.

Por se tratar de postagens em plataformas de mídias sociais muitas vezes curtas, foi utilizada a classificação ‘simples sobre textos’ no *Iramuteq*, que permite o reagrupamento dos segmentos de textos mais próximos. Desse modo, os 542 *posts* culminaram em 542 unidades de texto, que corresponde ao mesmo número em quantidade de segmentos de texto (542).

O *corpus* contabilizou o total de 32.946 palavras, das quais 5.204 possuem formas distintas; o hápax foi de 2.731, o que representa 52,48% das formas distintas de palavras, e 8,29% do total de ocorrências do *corpus*; e as Unidades de Contexto Elementar (UCE) correspondem 85,61% (464) das Unidades de Contexto Inicial (UCI).

Alguns autores sugerem um aproveitamento mínimo de 70% (Carvalho et al., 2019); outros consideram que, para um bom aproveitamento, o índice de retenção de UCE deve ser de, no mínimo, 75% do total de Unidades de Contexto Inicial (UCI) (Souza et al., 2018).

Assim, com o *corpus* textual já inserido no *Iramuteq*, procedeu-se com a escolha dos parâmetros para a realização das análises. As análises de similitude e Classificação Hierárquica Descendente (CHD) foram realizadas com base na mesma configuração de chaves de palavras, sendo ativado somente ‘adjetivo’ (*adjectif*), ‘formas não reconhecidas’ (*formes non reconnues*), ‘substantivo’ (*nom commun*) e ‘verbo’ (*verbe*); o restante foi definido como suplementar (*supplémentaire*).

Para apresentar os elementos textuais de maior recorrência nos discursos dos cidadãos, foi estabelecido um recorte na geração da Nuvem de Palavras, considerando apenas os vocábulos com 30 ou mais ocorrências. Esse mesmo recorte foi adotado na geração do Grafo de Similitude para mostrar as coocorrências e as possíveis conexões dos vocábulos.

A CHD foi complementada por uma análise fatorial de correspondência (AFC) para verificar a proximidade das classes resultantes e até mesmo a inter-relação entre elas. A associação entre as palavras e sua respectiva classe foi medida com o apoio do teste qui-quadrado ( $\chi^2$ ). Conforme explicam Souza et al. (2018), essa associação é analisada quando o  $\chi^2$  é maior que 3,84,

representando  $p < 0,0001$ , sendo que quanto menor o valor do qui-quadrado, menor é a relação entre as variáveis.

Ao final, para mostrar as evidências empíricas, foram resgatados e apresentados os segmentos de texto que melhor representam as classes resultantes da CHD. Esses segmentos foram escolhidos com base no (maior) *score* gerado pelo *Iramuteq*; procedimento que elimina o viés de uma escolha arbitrária por parte do pesquisador.

#### **4. RESULTADOS E DISCUSSÃO**

Os resultados encontrados na pesquisa foram discutidos frente à teoria, sendo norteados pelos objetivos específicos que foram estabelecidos para o estudo. De acordo com essa lógica, primeiramente são apresentados os resultados que atendem ao objetivo específico 1, seguidos dos resultados que correspondem ao objetivo específico 2. Entretanto, cabe destacar que, por se tratar de um estudo baseado em opinião e entendimento (de usuários de mídias sociais), os resultados encontrados se aplicam exclusivamente ao contexto analisado, não podendo ser generalizados.

##### **4.1 Apresentação dos Resultados**

De maneira geral, os resultados mostram que os cidadãos têm utilizado as plataformas de mídia social para manifestarem sua opinião acerca de questões que envolvem a transformação digital do governo, mesmo que o próprio governo não se faça presente nessas discussões.

A frequência de participação dos cidadãos em discussões que permeiam a transformação digital do governo pode ser observada na Tabela 6, a qual apresenta o quantitativo de postagens originais e de comentários atribuídos a elas, a quantidade total de publicações (que é o somatório dessas duas informações anteriores) e o percentual total de publicações, separado por ano. Na tabela, também foram contabilizadas as curtidas realizadas nas postagens originais e nos comentários sobre as mesmas, bem como a quantidade de compartilhamentos das publicações.

**Tabela 6: Quantidade de manifestações por plataforma de mídia social**

Mídia Social / Ano	Post Original	Comentário	Quantidade Total de Publicações	Percentual Total de Publicações	Curtida em Post Original	Curtida em Comentário de Post Original	Compartilhamento de Post Original
<b>Facebook</b>	<b>145</b>	<b>216</b>	<b>361</b>	<b>56,49%</b>	<b>2480</b>	<b>1</b>	<b>396</b>
2020	99	156	255	70,64%	1741	1	271
2021	46	60	106	29,36%	739	0	125
<b>Instagram</b>	<b>3</b>	<b>12</b>	<b>15</b>	<b>2,35%</b>	<b>442</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
2020	3	12	15	100,00%	442	0	0
2021	0	0	0	0,00%	0	0	0
<b>Twitter</b>	<b>72</b>	<b>89</b>	<b>161</b>	<b>25,20%</b>	<b>2149</b>	<b>524</b>	<b>508</b>
2020	53	62	115	71,43%	976	66	256
2021	19	27	46	28,57%	1173	458	252
<b>Youtube</b>	<b>46</b>	<b>56</b>	<b>102</b>	<b>15,96%</b>	<b>1475</b>	<b>45</b>	<b>0</b>
2020	29	44	73	71,57%	1093	42	0
2021	17	12	29	28,43%	382	3	0
<b>Total Geral</b>	<b>266</b>	<b>373</b>	<b>639</b>	<b>100,00%</b>	<b>6546</b>	<b>570</b>	<b>904</b>

**Fonte: Dados da pesquisa**

Em números gerais, as quatro plataformas de mídia social (*Facebook*, *Instagram*, *Twitter* e *Youtube*) somaram 639 publicações envolvendo a temática do estudo, tendo recebido 7.116 curtidas e impulsionado 904 compartilhamentos. Todas as manifestações ocorreram no intervalo de dezoito meses (de 28/04/2020 a 27/10/2021), sendo que o maior percentual de postagens foi realizado durante o auge da pandemia de Covid-19, no ano de 2020 (71,67%).

A mídia social mais utilizada para postagens, com mais da metade das ocorrências, foi o *Facebook* (56,49%), e a menos utilizada, o *Instagram* (2,35%). Já o *Twitter* foi a plataforma que mais recebeu curtidas (2.673) e compartilhamentos (508) em suas postagens, seguida pelo *Facebook*: 2.481 curtidas e 396 comentários.

Isso mostra que, de maneira geral, o *Facebook* foi a mídia social mais utilizada para manifestações que dizem respeito à estratégia de governo digital no Brasil; talvez por ser a plataforma com o maior número de usuários do país (129 milhões) (Nazário et al., 2021).

A Tabela 7, por sua vez, mostra a participação dos cidadãos nas discussões sobre transformação digital do governo, em termos de dimensões positivas e negativas, a partir de cinco conjuntos de evidências: fundamentação da manifestação, divergência de opinião, reflexão sobre a manifestação, respeito à manifestação e exposição de opinião.

**Tabela 7: Participação dos cidadãos nas discussões**

Mídia Social	Dimensão		Evidência
	Razoabilidade (+)	Autoexpressão Emocional (-)	
<i>Facebook</i>	166 (54,60%)	138 (45,40%)	<b>Fundamentação da Manifestação</b>
<i>Instagram</i>	3 (33,34%)	6 (66,66%)	
<i>Twitter</i>	84 (63,15%)	49 (36,85%)	
<i>Youtube</i>	75 (78,12%)	21 (21,88%)	
<b>Total Geral</b>	<b>328 (60,52%)</b>	<b>214 (39,48%)</b>	
	Opinião Cruzada (+)	Homofilia de Rede (-)	<b>Divergência de Opinião</b>
<i>Facebook</i>	258 (84,86%)	46 (15,14%)	
<i>Instagram</i>	9 (100%)	0 (0%)	
<i>Twitter</i>	106 (79,70%)	27 (20,30%)	
<i>Youtube</i>	90 (93,75%)	6 (6,25%)	
<b>Total Geral</b>	<b>463 (85,42%)</b>	<b>79 (14,58%)</b>	
	Compreensão (+)	Polarização (-)	<b>Reflexão sobre a Manifestação</b>
<i>Facebook</i>	295 (90,04%)	9 (2,96%)	
<i>Instagram</i>	9 (100%)	0 (0%)	
<i>Twitter</i>	110 (82,70%)	23 (17,30%)	
<i>Youtube</i>	93 (96,87%)	3 (3,13%)	
<b>Total Geral</b>	<b>507 (93,54%)</b>	<b>35 (6,46%)</b>	
	Civilidade (+)	Domínio da Conversação (-)	<b>Respeito à Manifestação</b>
<i>Facebook</i>	220 (72,37%)	84 (21,63%)	
<i>Instagram</i>	9 (100%)	0 (0%)	
<i>Twitter</i>	107 (80,45%)	26 (19,55%)	
<i>Youtube</i>	92 (95,83%)	4 (4,17%)	
<b>Total Geral</b>	<b>428 (79,97%)</b>	<b>114 (20,03%)</b>	
	Clareza (+)	Imprecisão (-)	<b>Exposição de Opinião</b>
<i>Facebook</i>	302 (99,34%)	2 (0,66%)	
<i>Instagram</i>	9 (100%)	0 (0%)	
<i>Twitter</i>	126 (94,74%)	7 (5,26%)	
<i>Youtube</i>	96 (100%)	0 (0%)	
<b>Total Geral</b>	<b>533 (98,34%)</b>	<b>9 (1,66%)</b>	

**Fonte: Dados da pesquisa**

A participação dos cidadãos, disposta em números de manifestações e seus respectivos percentuais, mostra que a interação dos cidadãos nas mídias sociais, acerca de questões que envolvem a transformação digital do governo, é caracterizada por opinião positiva e negativa, porém com predomínio da primeira em todas as dimensões analisadas.

Dentre todas as dimensões positivas, ‘Clareza’ foi a que obteve o maior percentual, 98,34%; o seu inverso (Imprecisão) está caracterizado em apenas 1,66% das manifestações. Já a dimensão positiva de menor percentual – Razoabilidade – está contemplada em 60,52% das manifestações, e é

a que mais se aproxima de um equilíbrio com o seu inverso – a Autoexpressão Emocional (39,48%). As dimensões positivas ‘Opinião Cruzada’ (85,42%), ‘Compreensão’ (93,54%) e ‘Civildade’ (79,97%) também prevaleceram sobre os seus respectivos opostos: Homofilia de Rede (14,58%), Polarização (6,46%) e Domínio da Conversação (20,03%).

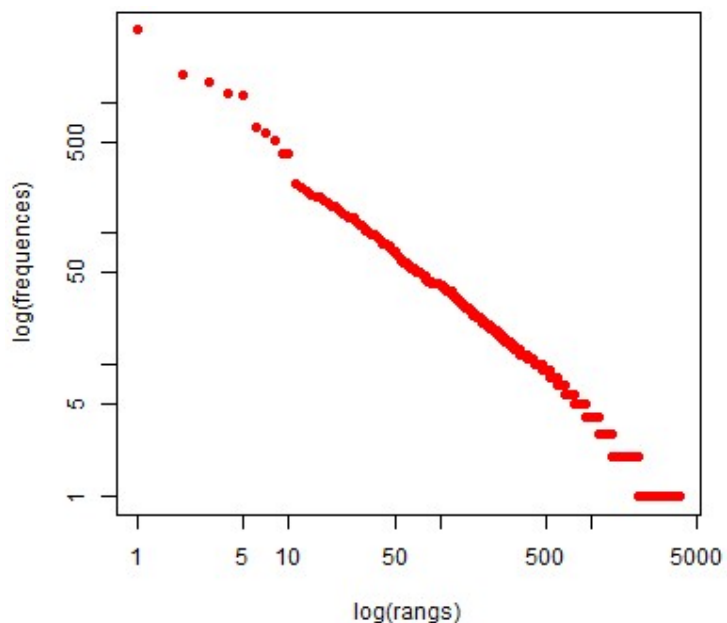
Uma análise mais detalhada das dimensões, por mídia social, ressalta a predominância de manifestações positivas, sendo que a menor diferença foi constatada na plataforma *Facebook*, entre as dimensões Razoabilidade (54,60%) e Autoexpressão Emocional (45,40%), se aproximando de um equilíbrio. Essa é a maior plataforma de mídia social do Brasil e é utilizada por mais da metade da população (Nazário et al., 2021).

A única exceção à predominância das dimensões positivas ocorreu no *Instagram* e está relacionada à fundamentação das manifestações na plataforma: ‘Autoexpressão Emocional’ prevaleceu em 66,66% das opiniões dos cidadãos, enquanto que o seu inverso (Razoabilidade) foi caracterizado em 33,34%. Nas demais situações evidenciadas, porém, todas as manifestações no *Instagram* se concentraram em dimensões positivas, alcançando 100% das ocorrências.

Esses resultados revelaram que, apesar de haver predominância de dimensões positivas sobre as negativas, há um sinal de alerta quanto a ‘Autoexpressão Emocional’, pois esta dimensão negativa se destacou nas manifestações proferidas nas mídias sociais. Ou seja, embora a maioria das manifestações serem fundamentadas, há uma grande quantidade de opiniões sendo proferidas nas mídias sociais sem nenhum embasamento concreto, por meio de mensagens fraudulentas e tendenciosas e distorção de informações sobre questões sociais (Kim & Kim, 2014).

Mais adiante são apresentados alguns segmentos de texto das postagens que mostram as evidências empíricas desses primeiros resultados, e que atendem ao objetivo específico 1. Esses segmentos também servem ao objetivo específico 2 e ajudam a ratificar os elementos textuais de maior recorrência nos discursos dos cidadãos, suas coocorrências, e as classes de segmentos de texto encontrados, respectivamente, na nuvem de palavras, no grafo de similitude e na CHD.

Na pré análise dos dados, o diagrama de Zipf (Figura 2) mostrou que algumas palavras são usadas com mais frequência, porém a maioria apresenta baixo número de ocorrências. Baseado na lei de *Zipf*, o diagrama revela que na distribuição de palavras pertencentes ao *corpus* textual, certas palavras podem ter um grande impacto nos resultados (Loughran & McDonald, 2016).

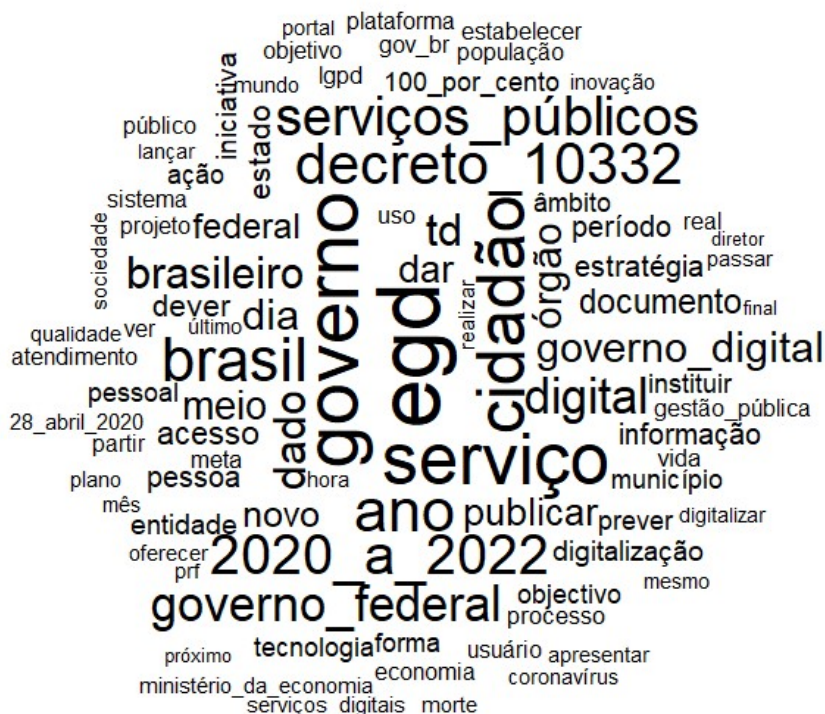
**Figura 2: Diagrama de Zipf**

**Fonte: Dados da pesquisa gerados a partir do *software Iramuteq***

A nuvem é um elemento visual que agrupa palavras e as organiza graficamente, em função da sua frequência, numa análise lexical mais simples, mas que possibilita rápida identificação das palavras-chave de um *corpus* (Camargo & Justo, 2013). Na imagem gerada, quanto maior a fonte e mais centrada na nuvem estiver, maior é a frequência da palavra (Zorgetto-Pinheiro et al., 2020).

Nessa perspectiva, visando a rápida identificação das palavras-chave do conjunto de textos que compõem o *corpus* desta pesquisa, foi gerada uma nuvem de palavras na qual os termos com maior frequência foram organizados graficamente na Figura 3.



**Figura 3: Nuvem de palavras**

**Fonte:** Dados da pesquisa gerados a partir do *software Iramuteq*

A nuvem destacou os elementos textuais de maior recorrência nos discursos dos cidadãos, entre eles: EGD – estratégia de governo digital (221), governo (189), serviço (178), cidadão (163), Brasil (146), ano (142), Decreto nº 10.332 (135), 2020 a 2022 (130), serviços públicos (125) e digital (116).

Essas são as principais palavras-chave presentes nos discursos dos cidadãos manifestadas nas mídias sociais ao se abordar a transformação digital do governo. Todas elas estão alinhadas ao objeto de pesquisa e ajudam a compreender a opinião e entendimento dos cidadãos sobre transformação digital do governo, e remetem – direta ou indiretamente – ao Decreto nº 10.332/2020, que instituiu a Estratégia de Governo Digital para o período de 2020 a 2022.

Portanto, a Figura 3 foi exitosa em apresentar as palavras mais recorrentes nos discursos dos cidadãos que se manifestam sobre transformação digital do governo. Todavia, conforme reconhecido por (Nazário et al., 2021), a grafia textual presente nos vocábulos assume mais sentido quando é articulada com o seu intertexto. Por isso, mostrou-se interessante identificar a coocorrência entre as palavras com maior frequência nos discursos supracitados, o que foi realizado pela análise de similitude (Zorgetto-Pinheiro et al., 2020).



O elemento de ligação mais forte (2020 a 2022) se ramifica em duas palavras distintas – período e federal – e remete ao período de vigência do Decreto nº 10.332/2020, que instituiu a EGD no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal. Portanto, faz sentido que essa seja a ligação mais forte identificada pelo *software*.

O Decreto nº 10.332/2020 integra o movimento de transformação digital que foi estabelecido no Brasil, a partir de 2016, e está em linha com as estratégias que são adotadas por diversos outros países para regular a transformação digital do governo (Gong et al., 2020).

No grafo, o termo ‘Decreto\_10332’ aparece ligado aos termos ‘28\_abril\_2020’, ‘partir’, ‘dever’, ‘realizar’ e ‘gestão\_pública’. O que se pode inferir dessa ramificação é que, de maneira geral, os cidadãos compreendem que a estratégia de governo digital foi estabelecida em abril de 2020, e que, desde então, é função do governo empreender ações que promovam a transformação digital dos órgãos e entidades da administração pública.

O elemento ‘cidadão’ também possui uma ligação forte com ‘EGD’. Isso indica que os cidadãos compreendem a transformação digital do governo como um processo que passa por ações centradas nesse público. Esse entendimento vai ao encontro do Decreto nº 10.332/2020, que tem como propósito principal estabelecer um governo que seja centrado no cidadão. A estrutura do elemento foi extraída pelo *Iramuteq* e seu sentido está associado às palavras ‘vida’, ‘usuário’, ‘oferecer’, ‘acesso’, ‘público’, ‘plataforma’, ‘inovação’, ‘próximo’, ‘estado’ e ‘município’; as duas últimas sugerem que um entendimento por parte dos cidadãos de que o Decreto nº 10.332/2020, em tese restrito ao governo federal, acarretará mudanças na esfera estadual e municipal.

O ‘serviço’ é outro elemento que possui ligação forte com o tema central dos discursos proferidos pelos cidadãos. Na estrutura apresentada pelo *software*, ele está próximo das palavras ‘passar’ e ‘sistema’, o que indica que os cidadãos compreendem a EGD como um processo de mudança da estrutura tradicional do governo para um modelo mais alinhado com as novas tecnologias digitais, capaz de promover a automação de tarefas (Criado & Gil-Garcia, 2019).

A árvore de similitude também mostrou a relação da ‘EGD’ com o elemento ‘governo’, da qual derivam as palavras ‘estratégia’, ‘população’, ‘ver’ e ‘hora’. A partir disso, é possível considerar que os cidadãos veem a EGD como uma oportunidade de acompanhar as ações do governo a qualquer momento, ininterruptamente.

Dentre as diversas ramificações evidenciadas pela análise de similitude, a partir do tema central da pesquisa, o último destaque vai para a coocorrência entre os termos ‘EGD’ e ‘Brasil’. De início, essa ligação aponta para o que seria, simplesmente, o contexto geográfico de aplicação da

estratégia de governo digital. Entretanto, as ramificações do elemento ‘Brasil’ – ‘morte’, ‘pessoa’, ‘coronavírus’ e ‘mundo’ – revelam uma preocupação dos cidadãos com o atual contexto de pandemia que assola o mundo.

Sobre esses achados, cabe destacar que o Brasil é o terceiro país do mundo em número de casos confirmados (30.183.929), e o segundo em número de mortes confirmadas (661.493) (World Health Organization, 2022). Em nível global, até às 20h36min do dia 14 de abril de 2022, houve 500.186.525 casos confirmados de Covid-19, incluindo 6.190.349 mortes notificadas à OMS; um total de 11.294.502.059 doses de vacina haviam sido administradas (World Health Organization, 2022).

A análise de similitude, portanto, possibilitou a identificação do tema central da pesquisa, os temas periféricos e seus desdobramentos, os quais foram gerados a partir dos discursos proferidos pelos cidadãos nas plataformas de mídia social. Vale ressaltar que a árvore de similitudes apresenta todas as ligações que ajudam a explicar como está estruturado o *corpus* textual, mas apenas as (consideradas) principais foram discutidas; elas estão dispostas no Quadro 7, a seguir.

**Quadro 7: Principais Coocorrências Evidenciadas no Grafo de Similitude**

<b>Tema Central</b>	<b>Temas Periféricos</b>	<b>Desdobramentos</b>
EGD	2020_a_2022	Período; Federal
	Decreto_10332	28_abril_2020; partir; dever; realizar; gestão_pública
	Cidadão	Vida; Usuário; Oferecer; Acesso; Público; Plataforma; Inovação; Próximo; Estado e Município
	Serviço	Passar; Sistema
	Governo	Estratégia; População; Ver; Hora
	Brasil	Morte; Pessoa; Coronavírus; Mundo

**Fonte: Dados da pesquisa.**

Ante o exposto, foi constatado que a interpretação do grafo de similitude corroborou com as interpretações advindas da nuvem de palavras. Conforme já informado, posteriormente serão apresentados alguns segmentos do *corpus* textual que mostram as evidências empíricas desses achados.

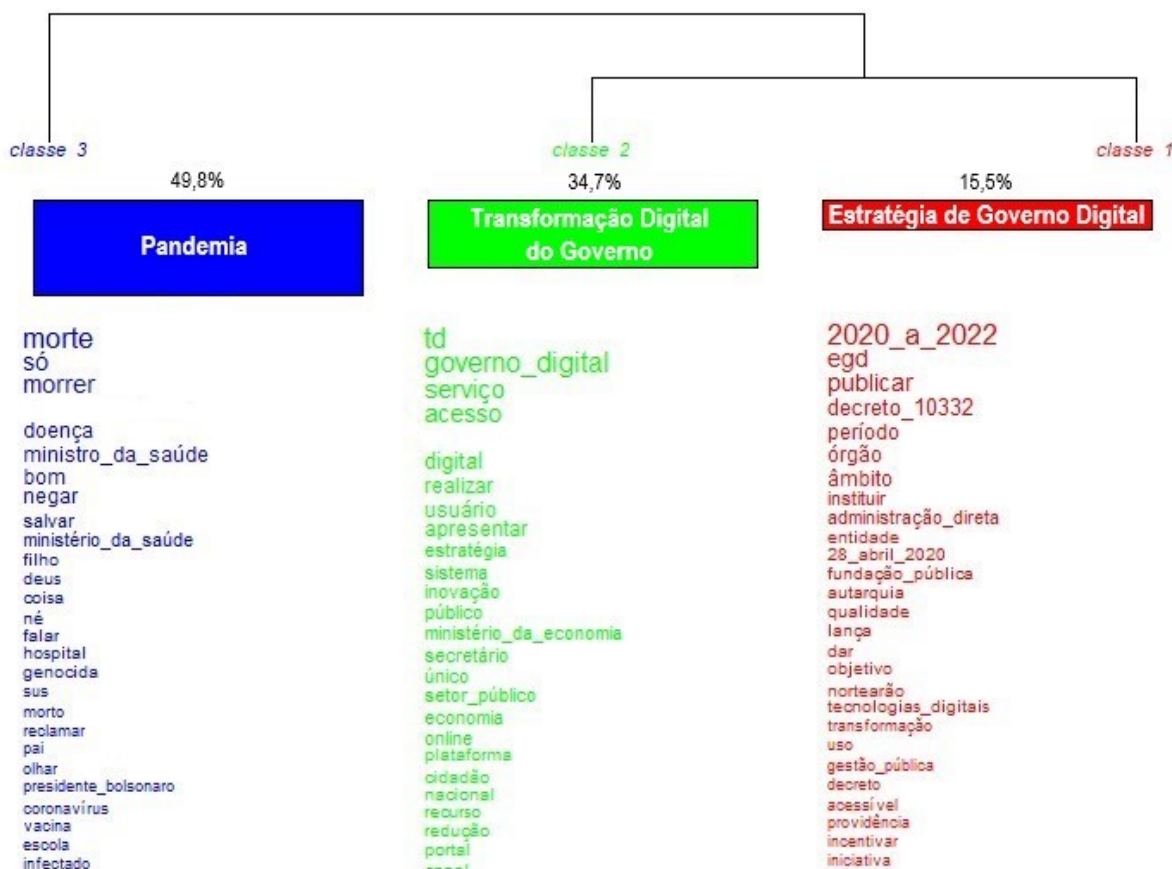
Para além dessas duas análises - Nuvem de Palavras e Grafo de Similitude - a CHD foi interessante, pois permitiu uma análise lexical do material textual, e ofereceu contextos (classes lexicais) caracterizados por um vocabulário específico e pelos segmentos de textos que compartilham esse vocabulário (Camargo & Justo, 2013).

Assim, neste estudo, após o processamento e o agrupamento quanto às ocorrências das palavras, a CHD criou um dendograma (Figura 5) com três classes distintas, no qual é possível observar as palavras com maior qui-quadrado, bem como o percentual de UCE em cada classe; esse percentual é relativo ao total de segmentos de texto aproveitados (464).

As três classes resultantes da CHD foram intituladas pelo pesquisador a partir da leitura e da compreensão das UCE que compõem cada uma, e têm como base o tema central interpretado. No dendograma, cada classe possui uma cor diferenciada, e as UCE de cada uma possuem a mesma cor da classe, conforme pode ser observado na Figura 5.

Assim, dentro de uma mesma classe, a UCE apresenta vocabulário semelhante entre si, e um vocabulário diferente se comparada à UCE das outras classes geradas. Essa representação permite inferir a distância entre os conteúdos textuais, sendo a classe 3 mais distinta e as classes 1 e 2 mais próximas entre si.

**Figura 5: Representação da Classificação Hierárquica Descendente**



**Fonte:** Dados da pesquisa gerados a partir do *software Iramuteq*.

A leitura da relação entre as classes realizada nesta etapa começou pela classe 3, conforme indicado na literatura (ver, por exemplo, Souza et al. (2018)). Essa classe está fortemente relacionada à atual conjuntura de pandemia que assola o mundo, pois todas as palavras que a compõem remetem a esse contexto.

Sob a ótica do Governo Digital, Janowski (2015) afirma que o contexto (ou contextualização) é uma etapa que visa apoiar esforços de países, cidades, comunidades e outras unidades territoriais e sociais que perseguem políticas públicas específicas para se desenvolverem, o que inclui monitoramento da saúde e de doenças crônicas, monitoramento remoto e de autossuficiência, medicina participativa e saúde preventiva digital.

Com base nisso, e considerando que o ponto em comum entre os segmentos de texto que compõem a classe 3 é a discussão sobre o atual cenário pandêmico, essa classe foi intitulada 'Pandemia'. A classe representa 49,8% dos segmentos de texto aproveitados, o que totaliza, aproximadamente, 231 UCE.

Por questões éticas, uma das palavras que compõe a classe foi suprimida da Figura 5, mesmo apresentando um alto valor de qui-quadrado ( $\chi^2 = 15,64$ ), pois remetia ao nome de um usuário que realizou postagens na plataforma *Facebook* e que foi citado por outros usuários.

Diversas outras palavras da classe também obtiveram um alto valor de qui-quadrado, entre elas: morte ( $\chi^2 = 21,08$ ), só ( $\chi^2 = 16,48$ ), morrer ( $\chi^2 = 15,64$ ), doença ( $\chi^2 = 12,43$ ) e ministério da saúde ( $\chi^2 = 12,43$ ).

As classes 1 e 2, por sua vez, possuem muita semelhança entre si, e não há hierarquia entre elas. Ambas remetem diretamente ao aspecto digital do governo e, por isso, foram intituladas, respectivamente, 'Estratégia de Governo Digital' e 'Transformação Digital do Governo'.

A classe 2, 'Transformação Digital do Governo', representa 34,7% do total de UCE aproveitadas (aproximadamente, 161). Essa classe também teve uma palavra suprimida da Figura 5 por não apresentar nenhum sentido; trata-se da conjunção 'e', que foi reconhecida pelo *software* como um substantivo. Algumas palavras que compõem essa classe são: transformação digital, que foi codificada como 'td' ( $\chi^2 = 51,2$ ), governo digital ( $\chi^2 = 48,36$ ), serviço ( $\chi^2 = 41,7$ ), acesso ( $\chi^2 = 40,25$ ) e digital ( $\chi^2 = 36,15$ ).

Todas as palavras da classe, incluindo as apresentadas como exemplo, mostram que, na visão dos cidadãos, a transformação digital do governo envolve uma série de mudanças em produtos, organizações, operações, clientes e recursos humanos, assim como apontado por Gao et al. (2021). Esses autores afirmam que, no processo de transformação digital, os governos precisam se atentar aos fatores sociais para além da mera preocupação com os aspectos tecnológicos envolvidos.

Por fim, a classe 1, intitulada ‘Estratégia de Governo Digital’, contempla o restante das UCE; algo próximo de 72 segmentos de texto (o que equivale a 15,5% do total aproveitado). Esse é o menor percentual entre as três classes, e está relacionado à opinião dos cidadãos sobre os aspectos do regramento que definiu como a transformação digital ocorrerá no âmbito dos órgãos e entidades brasileiras. No regramento (Decreto nº 10.332/2020) foi estabelecido um período de três anos (2020 a 2022) para que o processo de transformação digital seja todo concluído, com 100% dos serviços públicos disponíveis no Portal Gov.br sendo oferecidos totalmente de maneira digital.

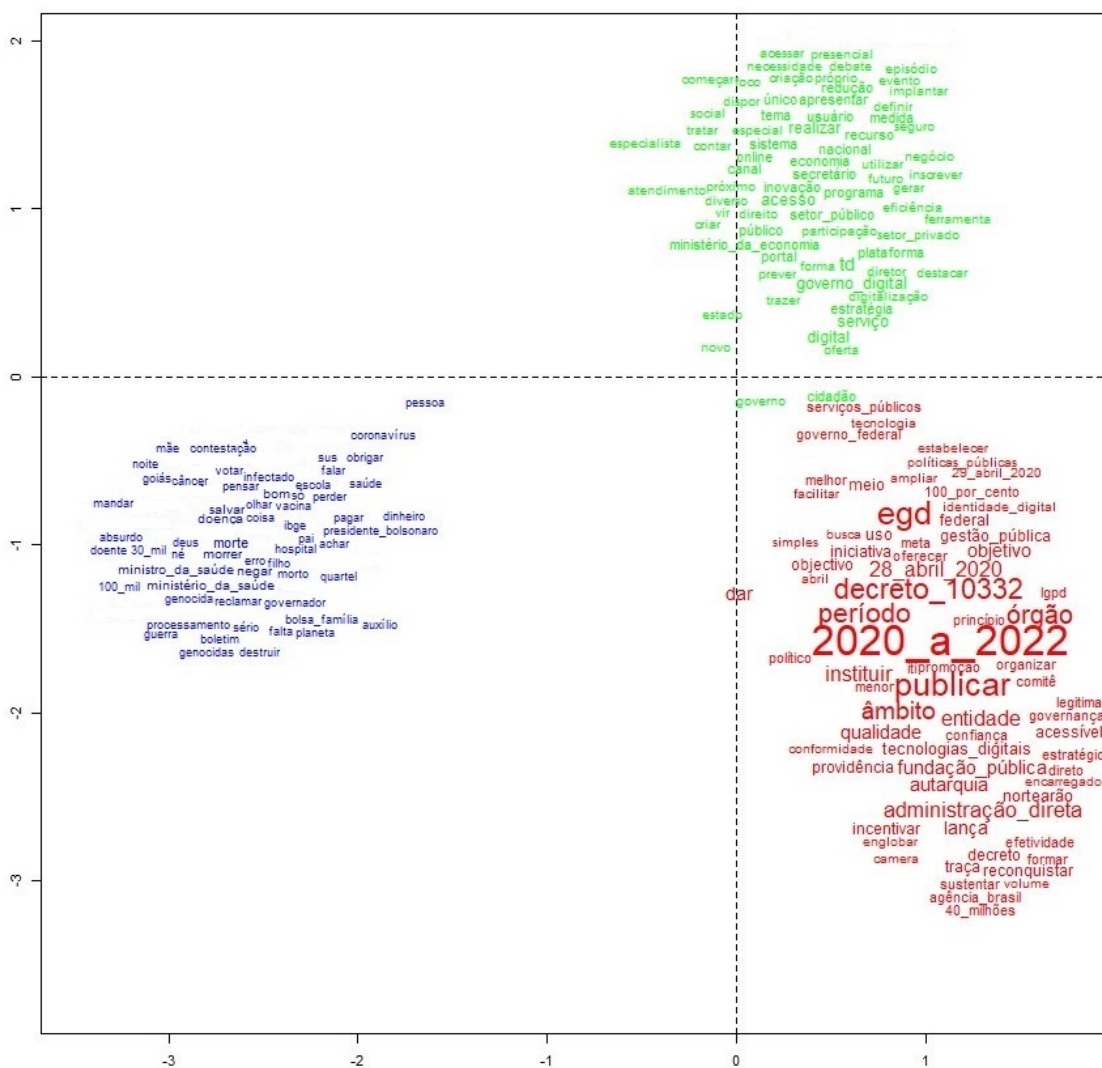
Se de um lado esta classe corresponde ao menor percentual de segmentos de texto associados, de outro, ela contempla as palavras com maior valor de qui-quadrado entre as três classes, com destaque para ‘2020 a 2022’ ( $\chi^2 = 247,27$ ), estratégia de governo digital, que foi codificada como ‘egd’ ( $\chi^2 = 174,42$ ), ‘publicar’ ( $\chi^2 = 168,45$ ), ‘decreto 10.332’ (143,95) e ‘período’ ( $\chi^2 = 127,07$ ).

Considerando que quanto maior a pontuação, mais forte é a associação entre a forma da palavra (ou palavra) e a classe de palavras (ou categoria do discurso) (Carvalho et al., 2019), a associação das palavras com a classe a que pertencem é maior na classe 1, quando comparada às outras duas classes geradas.

Assim, a análise e a interpretação da CHD, retornadas pelo *software Iramuteq*, possibilitaram, em princípio, a identificação de dois contextos léxicos distintos sobre transformação digital do governo, considerando os discursos analisados neste estudo. A posterior interpretação da AFC, a partir da CHD, corrobora esses achados.

Na AFC das UCE, conforme a Figura 6, é possível verificar a formação de três regiões distintas de distribuição de palavras. Essa representação, em tese, confirma o entendimento que havia emergido da interpretação da CHD.

**Figura 6: Representação da Análise Fatorial de Correspondência das UCE**



**Fonte: Dados da pesquisa gerados a partir do software Iramuteq.**

O grupo ‘Pandemia’ (cor azul) se encontra claramente isolado dos outros dois grupos, numa área independente (quadrante inferior esquerdo). Já os grupos ‘Transformação Digital do Governo’ e ‘Estratégia de Governo Digital’ representados, respectivamente, nas cores verde (quadrante superior direito) e vermelho (quadrante inferior direito), apesar de ocuparem áreas (praticamente) independentes, estão muito próximos um do outro. Inclusive, as palavras ‘governo’ e ‘cidadão’ são pertencentes ao grupo ‘Transformação Digital do Governo’, mas estão situadas na área ocupada pelo grupo ‘Estratégia de Governo Digital’.

Novamente, por questões éticas, algumas palavras foram suprimidas da Figura 6, pois remetiam ao nome de usuários que realizaram postagens nas plataformas de mídia social e que foram citados em comentários. No total, ocorreram 13 supressões e envolveram os três grupos:

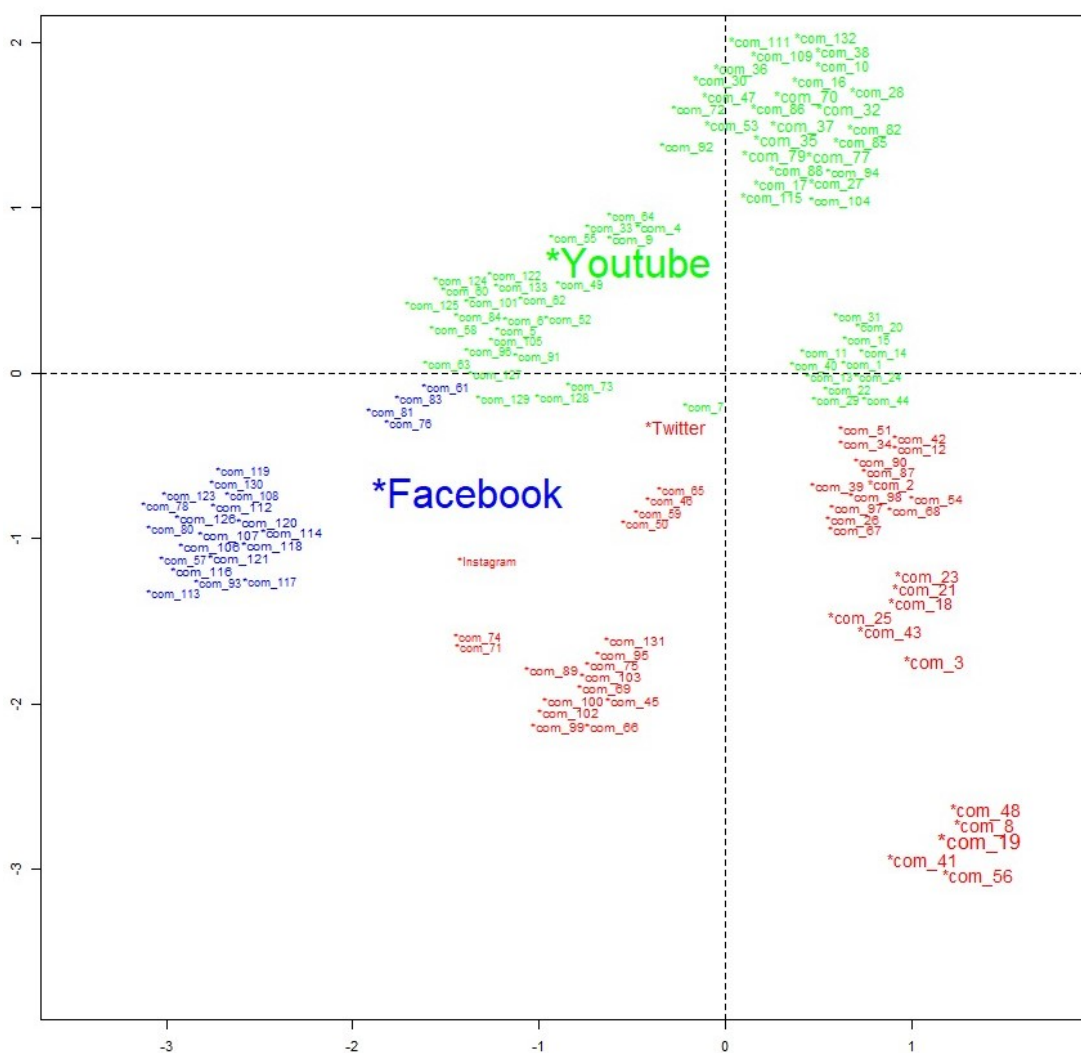


‘Pandemia’ (11), ‘Transformação Digital do Governo’ (1) e ‘Estratégia de Governo Digital’ (1).

Por fim, em uma última análise realizada a partir do *Iramuteq*, foi verificada a representação fatorial (AFC) dos diretórios atribuídos no *corpus* textual. A disposição desse plano cartesiano contribuiu para entender o padrão dos discursos proferidos pelos cidadãos, tendo como base as plataformas de mídia social *Facebook*, *Instagram*, *Twitter* e *Youtube*, e os seus comentários associados.

A AFC gerada a partir das variáveis do estudo (Figura 7) revelou uma aproximação dos discursos proferidos nas diferentes plataformas e também uma concentração dos comentários em torno de cada uma. Isso indica que as postagens seguem um padrão lexical específico de cada plataforma que, em alguns casos, aproxima-se do padrão predominante de outra plataforma.

**Figura 7: Representação da Análise Fatorial de Correspondência dos Diretórios**



Fonte: Dados da pesquisa gerados a partir do *software Iramuteq*.

A representação fatorial também evidenciou uma consonância nos padrões dos discursos proferidos nas plataformas *Instagram* e *Twitter*, o que pode ser constatado pela cor atribuída às duas plataformas (vermelho). Por sua vez, as plataformas *Facebook* e *Youtube* foram dispostas com cores diferentes, respectivamente, azul e verde; essas mesmas cores foram atribuídas aos seus comentários.

Portanto, a representação fatorial fornecida pelo *software Iramuteq* confirmou a existência de dois contextos léxicos distintos sobre transformação digital do governo: um deles composto pela classe ‘Pandemia’, e o outro pela interligação das classes ‘Transformação Digital do Governo’ e ‘Estratégia de Governo Digital’.

#### **4.2 Discussão dos Principais Achados da Pesquisa e Resgate de Evidências Empíricas**

Em continuidade à apresentação dos resultados da pesquisa, esta seção proporciona uma discussão sobre os principais achados da pesquisa, sempre que possível à luz do que tem sido abordado na literatura. Para complementar a discussão e apresentar as evidências empíricas, são utilizados segmentos de texto oriundos do *corpus* textual que foi analisado no *software Iramuteq*.

Considerando o objetivo específico 1, os resultados mostraram que os cidadãos fazem uso frequente desses espaços para discutirem questões governamentais, como a transformação digital do governo, mesmo quando o próprio governo está ausente desses espaços de discussão, e não os utiliza para promover deliberação pública.

Além disso, os resultados também indicam que as mídias sociais podem ser tanto um facilitador de interação de cidadão para cidadão, como também um recurso interessante de interação governo-cidadão, no qual a discussão pública construtiva seja um mecanismo de participação social que possa se estender a práticas deliberativas (Medaglia & Zhu, 2017).

Esse espaço de discussão, possibilitado pelas mídias sociais, tem desempenhando um papel fundamental em muitos eventos recentes e que abalaram a esfera pública em todo o mundo, entre eles, os resultados do referendo de adesão do Reino Unido à União Europeia de 2016 (Del Vicario et al., 2017), e das eleições presidenciais dos Estados Unidos de 2016 (Breur, 2016), e do Brasil de 2018 (Bachini & Menon, 2021).

Nesse sentido, os primeiros resultados revelam que discussões nas mídias sociais podem encorajar a troca de conhecimento, construir opiniões informadas, enriquecer o debate público e facilitar as interações deliberativas, caracterizadas pela razoabilidade, bem como também podem

resultar em aumento da autoexpressão emocional.

Enquanto a ‘Razoabilidade’ está apoiada no uso de argumentos sensatos e apresentação de evidências no conteúdo das manifestações proferidas nas mídias sociais, o seu inverso (Autoexpressão Emocional) é apresentado de maneira irracional e ilógica (Medaglia & Zhu, 2017).

Portanto, conforme esclarece (Medaglia & Zhu, 2017), as implicações de discussões entre usuários, nas mídias sociais, são múltiplas, mas ainda obscuras. Entretanto, a partir desse estudo, os gestores públicos podem se beneficiar de uma melhor compreensão da dimensão deliberativa das manifestações em plataformas de mídia social.

Para evidenciar a interação dos cidadãos nas mídias sociais no que tange ao seu envolvimento em discussões de cunho governamental e mostrar o quanto esses indivíduos estão conscientes sobre transformação digital do governo, são apresentados alguns segmentos de texto que compõem o *corpus* da pesquisa.

*Facebook* (com\_193): Quando conectar terá dados antigos ou apenas a partir do momento em que conectar?

*Facebook* (com\_194): Onde está o boletim do Coronavírus?

*Facebook* (com\_195): [...] obrigada! Fazem tudo para dificultar o acesso às informações.

*Facebook* (com\_196): Onde está o boletim epidemiológico do Coronavírus de hoje?

*Facebook* (com\_197): [...] é só baixar o aplicativo coronavírus SUS que você terá todas as notícias referidas ao coronavírus! simples assim!

*Twitter* (com\_68): Em prol de um Brasil mais Digital, Conectado e Inovador.

*Twitter* (com\_69): Facilitará a vida dos cidadãos, avante e boa sorte!! Menos burocracia, mais produtividade!

*Twitter* (com\_70): A PGU Órgão da AGU é Totalmente Primitivos e Ainda na Fase do Papel. Não Existe Plataforma Online. Providências Precisa ser tomada... Tornar PGU é Preciso Ser Digital Como é PGFN Órgão da AGU é Totalmente Digital ou seja PGU está Túnel do Tempo

*Twitter* (com\_71): Graças a Deus por Presidente [...], por sua Família, por seus Ministros e por todos que estão com ele pelo bem do Brasil! Glória a Deus!

*Twitter* (com\_72): Para acelerar essa TD, foi lançado em março deste ano o programa StartupGovbr que já começa a apresentar os primeiros resultados.

*Youtube* (com\_67): Imagino que no final dessa grande obra haverá uma inteligência artificial para auxiliar o usuário na navegabilidade do portal.

*Youtube* (com\_69): Legal essa propaganda do Governo Federal. Só faltou dizer para votar no fulano genocida corrupto da covaxin no final da apresentação.

*Youtube* (com\_70): Mais uma excelente live. Gostei muito do conceito do secretário do governo como custo diante da informação. Esse é um conceito que faz toda diferença na proteção dos dados. Parabéns.

*Youtube* (com\_71): [...] legal você ter comentado que de fato existem vídeos oficiais! Aparentemente incompreensíveis. Vou dar uma olhada no que eles produziram se quiser jogar aqui nos comentários o link, fica a vontade! para ter uma noção de como eles estão passando essas informações o que posso falar a respeito, como posso simplificar!

Nestes termos, considerando que o intuito é contextualizar a participação dos cidadãos nesses espaços onde ocorrem os debates sobre a estratégia de governo digital, os segmentos de texto dispostos anteriormente remetem à interrelação, mais do que ao próprio conteúdo das postagens.

Essas postagens foram apresentadas na íntegra, sendo preservados, inclusive, a pontuação atribuída pelos usuários bem como os erros ortográficos e gramaticais. Porém, por questões éticas, foram suprimidas dos comentários as palavras que remetiam a nomes próprios; o intuito foi preservar a identidade pessoal dos participantes da discussão. Esse mesmo procedimento foi adotado nas demais postagens trazidas a nesse tópico.

Ao avançar para os resultados relacionados ao objetivo específico 2, a discussão permeou a nuvem de palavras, a árvore de similitude, e a CHD, da qual derivou a AFC das UCE e a AFC dos diretórios.

A nuvem de palavras foi o primeiro procedimento de análise realizado e os resultados dessa análise foram graficamente interessantes, pois possibilitaram uma rápida identificação das palavras-chave do *corpus* de pesquisa. Foi nela que primeiro se constatou a centralização dos discursos em torno da estratégia de governo digital (EGD) e se identificou as palavras mais recorrentes no *corpus* textual.

Na sequência, o grafo de similitude confirmou esses achados e ainda identificou coocorrências e possíveis conexões entre os vocábulos. No centro da árvore está a palavra *egd*; a partir dela, derivam diversas ramificações, sendo as principais ‘2020\_a\_2022’, ‘Decreto\_10332’, ‘cidadão’, ‘serviço’, ‘governo’ e ‘Brasil’. Esses termos, assim como na nuvem de palavras,

expressam e representam a questão central que envolve a estratégia de governo digital.

Os achados indicam que a transformação digital do governo deve compor a agenda política do Brasil, assim como tem sido perseguida há anos por outros países desenvolvidos (Gao et al., 2021). De acordo com Gong et al. (2020), a regulação da transformação digital do governo pode ocorrer na forma de leis e de políticas formais.

No caso do Brasil, o marco regulatório de transformação digital do governo parece estar bem estruturado, inclusive, levando o país a ser reconhecido pelo Banco Mundial como um líder em termos de maturidade de governo digital, que inclui também ações práticas e políticas (World Bank, 2021).

Em termos de políticas, o Decreto nº 10.332/2020 é um dos elementos que, a princípio, faz jus ao reconhecimento obtido junto ao Banco Mundial, pois estabelece princípios, objetivos e iniciativas para nortear a transformação do governo por meio do uso de tecnologias digitais; isso parece estar refletindo nos números relativos à transformação digital do governo brasileiro, e pode ser constatado no portal ‘Governo Digital’ (Brasil, 2021c).

Já em relação às ações práticas, o estudo de Gomes et al. (2020), realizado com órgãos e entidades ligadas à educação no Brasil, mostrou que esses têm oferecido serviços e conteúdos em meio digital de forma acessível e com respeito à privacidade, mas não promovem a participação dos cidadãos, seja em consultas públicas ou *feedbacks* em seus *websites*.

Segundo os autores, em tempos de discussão sobre transformações na administração pública, é necessário que a participação popular componha a agenda de novas ações para o Estado. Inclusive, sugerem a realização de estudos que busquem boas práticas de participação cidadã em outros meios de interação, como nas mídias sociais.

Nesse sentido, tanto a nuvem de palavras quanto o grafo de similitude revelaram que as mídias sociais são importantes meios para se promover a participação dos cidadãos. De um lado, foi constatada a frequente manifestação dos cidadãos sobre os principais tópicos relacionados à transformação digital do governo (nuvem de palavras). De outro lado, ficou evidente que os discursos não são aleatórios, e que estão interconectados à palavra central - estratégia de governo digital -, da qual derivam ramificações primárias e secundárias.

Esses achados podem ser constatados nos seguintes segmentos de texto:

*Facebook* (com\_90): Foi publicado no DOU, o Decreto 10332, de 28 abril 2020, que institui a EGD para o período de 2020 a 2022, no âmbito dos órgãos e das entidades da

administração direta, autarquia e Fundação pública e dá outras providências O Decreto 10332 determina a EGD, que está organizada, conforme o texto, em princípios, objetivos e iniciativas que nortearão a transformação do governo por meio do uso de tecnologias digitais, com a promoção da efetividade das políticas e da qualidade dos serviços públicos e com o objetivo final de reconquistar a confiança dos brasileiros. Para o diretor presidente do ITI, [...], o Decreto 10332 traz em um dos objetivos a identidade digital, isso resulta em aumento do volume do uso da ASSINATURA\_DIGITAL com alto nível de segurança, o que é possível com a Certificação Digital ICP Brasil e o objetivo é chegar a 40 milhões de assinaturas até 2022.

*Youtube (com\_37)*: Um dos eixos da EGD 2020 a 2022 prevê a integração de dados e serviços da União, estados, Distrito Federal e municípios. A rede criada pelo Governo Federal para compartilhar plataformas do gov.br já tem a participação de 7 capitais e 13 Unidades Federativas, que buscam a digitalização de serviços públicos. Salvador é a mais nova capital a fechar parceria com a SEDGG do Ministério da Economia e aderir ao portal gov.br. A ferramenta dispõe de uma rede para impulsionar e integrar as iniciativas por um governo 100% digital. O Distrito Federal, 12 estados e 42 municípios já participam dessa ação, que visa acelerar a digitalização com foco no usuário dos serviços públicos. O secretário especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital do Ministério da Economia, [...], destaca a importância das parcerias para a integração das ações do Governo Federal com estados e municípios e ampliação da oferta de serviços digitais à população. Um dos eixos da EGD 2020 a 2022 prevê a integração de dados e serviços da União, estados, Distrito Federal e municípios. Com o gov.br, as experiências na TD dos serviços públicos são compartilhadas. O prefeito de Salvador, [...], destaca que, nos últimos anos, a cidade tem trabalhado em ações no âmbito digital e, atualmente, desenvolve o Plano Diretor de Tecnologia e Inovação do município. Ele disse que a adesão ao gov.br é um passo importante para tornar Salvador cada vez mais digital, com prestação eficiente e ágil dos serviços públicos, melhorando a Qualidade de Vida dos cidadãos. Ao aderirem ao gov.br, estados e municípios assumem o compromisso de seguir as diretrizes do Governo Federal sobre a oferta dos serviços digitais e a simplificação do atendimento prestado aos cidadãos, com foco na experiência do usuário. Para o secretário de Governo Digital do Ministério da Economia, [...], a articulação entre os entes federados favorece o compartilhamento de soluções integradas aos brasileiros, que já contam hoje com quase 70% dos 4,3 mil serviços do Governo

Federal disponíveis de forma digital no Gov.br [...] aponta ainda que a eficiência digital se reflete na redução dos gastos públicos. Segundo ele, o serviço digitalizado promove uma redução de 97% no custo em relação à forma presencial. A economia acumulada com os serviços federais transformados em digitais, desde janeiro de 2019, já é de 2 bilhões de reais por ano.

*Facebook* (com\_291): Assassinos! Brasil acima de todos. hoje tivemos um terço das mortes de todo o planeta, 25% das mortes por Coronavírus do Mundo na última semana foram de brasileiros, temos 2,69% da população mundial e mais de 13% dos mortos do mundo. genocidas conseguiram outro recorde 3.251 mortos em um dia, o maior de todo o mundo. 298.776 mortos, 12.130.019 de infectados e um miliciano e seu Ministério da Saúde de imbecis falando idiotices e besteiras o tempo todo. negando a ciência e medicina, superfaturando a cloroquina que não serve pra nada além de matar idosos cardíacos, enquanto milhões de testes perdem sua validade nos depósitos do governo. Enquanto o mundo vacina seus cidadão, no mundo todo a infecção diminui, o mito genocida massacra o povo brasileiro. O Brasil registra hoje mais de 3.251 novas mortes e já acumula a absurda marca de quase 300 mil mortes pelo coronavírus, Com 2,69% da população mundial temos mais de 15% dos infectados, e 13% dos mortos do mundo. Total de mortes: 298.776 Registro de mortes em 24 horas: 3.251 Média de novas mortes nos últimos 7 dias: 2.436 variação em 14 dias: mais 48% Total de casos confirmados: 12.130.019 Média de novos casos nos últimos 7 dias: 76.545 por dia variação em 14 dias: mais 43% Registro de casos confirmados em 24 horas: 82.483 22 estados e o Distrito Federal estão com alta nas mortes: PR, RS, SC, ES, MG, SP, DF, GO, MS, MT, AC, AP, PA, RO, TO, AL, CE, MA, PB, PE, PI, RN e SE Gigantesca obra da política genocida do Governo do Presidente [...] e seus milicos incompetentes.

Por último, a análise de CHD resultou em três classes distintas. Uma delas (classe 3) possui hierarquia sobre as outras duas (1 e 2) que, por sua vez, não possuem hierarquia entre si. A classe hierarquicamente superior representa 49,8% dos segmentos de texto aproveitados e está relacionada à atual conjuntura da pandemia de Covid-19, uma doença altamente infecciosa causada por um coronavírus recém-descoberto (World Health Organization, 2020).

O coronavírus foi relatado pela primeira vez na China no ano de 2019 e no dia 30/01/2020 a Organização Mundial de Saúde (OMS) declarou que o surto do novo coronavírus constituía uma emergência de saúde pública de impacto global – o mais alto nível de alerta da Organização; passou à categoria de pandemia no dia 11/03/2020 quando se espalhou para vários países e regiões do

mundo (Organização Pan-Americana da Saúde, 2021).

Esse cenário de efeito global causado pela pandemia foi um ponto chave das discussões que compõem o *corpus* da pesquisa e pode estar refletindo a preocupação dos cidadãos quanto ao processo de transformação digital do governo no contexto específico da pandemia. É nesse sentido que Janowski (2015) questiona se a transformação digital do governo depende de um contexto de aplicação particular, por exemplo, de um país, local ou setor, ou independe do contexto.

Alguns dos segmentos de texto abaixo confirmam que a pandemia é um tema recorrente quando se discute a transformação digital do governo:

*Facebook* (com\_219): [...] por isso você tem que pegar referência de 2018, tem tantas pessoas que morreram por vários motivos, e ainda não existia o CORONAVÍRUS. E você pode reparar que na sua cidade não existe mais mortes por outros motivos, só CORONAVÍRUS. E pesquisa quantas pessoas morrem de malária, dengue, homicídios, câncer.

*Facebook* (com\_226): [...] deve ser guerra política mesmo. os mais de 100 mil mortos nos Estados Unidos. todas as mortes pelo mundo é mentira? Porque é o mesmo vírus. Aí no Brasil morre 30 mil é guerra política? É preguiça de pensar ou é dificuldade mesmo?

*Facebook* (com\_253): [...] seu objetivo é qual? Mais de 30 mil pessoas morreram em dois meses por causa dessa doença e estamos sem plano do Governo federal, sem Ministro da Saúde, sem nada. qual é seu objetivo? Você é um robô do Presidente [...] ou realmente acredita nas mentiras dele? Em que planeta você está vivendo?

*Facebook* (com\_214): Boa noite, Ministro\_da\_Saúde! Se falam tanto em mortes por esta doença, Coronavírus, mas e antes dela qual era o número de óbitos diários no Brasil? Sim, porque infelizmente, se perdem muitas vidas diariamente.

Como relatado, as classes 1 e 2 não possuem hierarquia entre si. Após a CHD, o que se observou foi a semelhança entre essas duas classes: ambas se referem ao governo digital. Nesse sentido, a AFC das UCE foi importante para confirmar a proximidade entre os grupos ‘Estratégia de Governo Digital’ e ‘Transformação Digital do Governo’ e, ainda, revelar que a classe ‘Pandemia’ se mantém um pouco distante desses dois grupos.

Enquanto na classe 1 o foco se deu na estratégia de governo digital (Decreto nº 10.332/2020), ou seja, no estabelecimento de políticas e no desenvolvimento de planos de ação, a classe 2 remete



à estruturação do governo digital, com operacionalização de serviços digitais, inovação em sistemas, definição de estratégias, acesso dos usuários, etc.

A proximidade entre essas duas classes (e sua possível interconexão) está em consonância com o pensamento de Gao et al. (2021), que indica que a transformação digital do governo não é apenas a introdução da tecnologia digital, mas também a mudança de múltiplos sistemas sociotécnicos interconectados. É nesse sentido que a tecnologia digital possibilita a transformação dos sistemas de entrega de serviços (estrutura) e também afeta a forma de interação entre o governo e os cidadãos (políticas e ações).

Na sequência, alguns segmentos de texto mostram as evidências da proximidade dessas classes, a partir dos discursos proferidos pelos cidadãos.

*Facebook* (com\_102): A EGD para o período de 2020\_a\_2022 está organizada em princípios, objetivos e iniciativas que nortearão a transformação do governo por meio do uso de tecnologias digitais, com a promoção da efetividade das políticas e da qualidade dos serviços públicos e com o objetivo final de reconquistar a confiança dos brasileiros. Um Governo centrado no cidadão, que busca oferecer uma jornada mais agradável e responde às suas expectativas por meio de serviços de alta qualidade. Oferta de serviços digitais Transformar todas as etapas e os serviços públicos digitalizáveis, até 2022. A EGD para o período de 2020 a 2022 está organizada em princípios, objetivos e iniciativas que nortearão a transformação do governo por meio de tecnologias digitais. Busca se, com ela, oferecer políticas públicas e serviços de melhor qualidade, mais simples, acessíveis a qualquer hora e lugar e a um custo menor para o cidadão. O Decreto 10332, publicado no dia 29/04/2020, além de legitimar, dá publicidade ao plano estratégico junto a todos os órgãos da gestão pública e à sociedade. Entre as metas previstas, está a de oferecer 100% digital os mais de 3 mil serviços do Governo Federal, todos disponíveis no portal gov.br e com isso colocar o Brasil entre os 15 países mais desenvolvidos do mundo em serviços digitais, o que é medido a cada dois anos pela ONU como parte do IDGE. estratégia de governo digital.

*Instagram* (com\_3): A EGD para o período de 2020 a 2022 está organizada em princípios, objetivos e iniciativas que nortearão a transformação do governo por meio de tecnologias digitais. Busca-se, com ela, oferecer políticas públicas e serviços de melhor qualidade, mais simples, acessíveis a qualquer hora e lugar e a um custo menor para o cidadão. O Decreto 10332, publicado no dia 29/04/2020, além de legitimar, dá

publicidade ao plano estratégico junto a todos os órgãos da gestão pública e à sociedade. Entre as metas previstas, está a de oferecer 100% digital os mais de 3 mil serviços da União, todos disponíveis no portal gov.br e com isso colocar o Brasil entre os 15 países mais desenvolvidos do mundo em serviços digitais, o que é medido a cada dois anos pela ONU como parte do Índice Desenvolvimento de Governo Eletrônico.

*Youtube* (com\_24): Governo Digital, eficiência administrativa, acesso à saúde, inclusão social. A EGD iniciou com a publicação da Lei 14129, que dentre os seus objetivos abrange aumentar a eficiência pública e ampliar o acesso aos serviços públicos de saúde por meio digital, com a desburocratização, uso da inovação, TD e participação do cidadão, de acordo com o artigo 3º, que versa sobre os princípios e diretrizes do Governo Digital. No inciso X está previsto a simplificação dos procedimentos de solicitação, oferta e acompanhamento dos serviços públicos, com foco na universalização do acesso e no autosserviço. E no artigo 14, que a prestação digital dos serviços públicos deverá ocorrer por meio de tecnologias de amplo acesso pela população, inclusive pela de baixa renda ou residente em áreas rurais e isoladas, sem prejuízo do direito do cidadão a atendimento presencial. Com esse enfoque, o presente estudo se debruça em analisar a viabilidade de universalização do acesso aos serviços públicos de saúde digital pela população carente e marginalizada no Brasil, tendo em vista que não dispõem de recursos para a própria subsistência e muito menos para acesso à internet. Destarte, a implementação do Governo Digital não pode servir de mecanismo de segregação e exclusão social, mas sim o contrário. Vislumbrando-se que o atual Governo Federal tem um viés negacionista que caminha na contramão dos alertas da comunidade científica sobre às questões de saúde, em especial da Pandemia, se conclui que a implementação da Plataforma única de acesso aos serviços públicos federais, não pode implicar em um governo de exclusão, mas que possibilite acesso isonômico a todos, sob pena de constituir retrocesso social e violação constitucional, apesar do discurso do uso das inovações tecnológicas para ampliar a eficiência pública. O método utilizado na pesquisa é dedutivo, com procedimento monográfico, a partir da pesquisa a doutrina, livros, artigos, revistas e periódicos.

*Facebook* (com\_25): Para aqueles que ainda duvidam que a lei vai pegar, o Governo federal publicou, hoje, o Decreto 10332, de 28/04/2020, que institui a EGD para o período de 2020 a 2022, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração direta, autarquia e Fundação pública e dá outras providências. Determina, entre outras questões, que cada órgão e entidade deverá instituir um Comitê de Governança Digital, formado,

inclusive, por um encarregado de proteção de dados pessoais. Entre os objetivos da EGD, está a implementação da LGPD no âmbito do Governo federal, a partir de duas iniciativas: Iniciativa Estabelecer método de adequação e conformidade dos órgãos com os requisitos da LGPD, até 2020. Iniciativa Estabelecer plataforma de gestão da privacidade e uso dos dados pessoais do cidadão, até 2020.

Portanto, o que se observa a partir dos resultados da CHD é que, na relação das classes, o grupo 1 parece derivar do grupo 2, já o grupo 3 está à parte desses outros dois grupos, mas parece influenciá-los.

De acordo com (Gao et al., 2021), transformação digital do governo também é um processo dinâmico de sistemas sociais internos e sistemas tecnológicos sob a influência do ambiente externo. Isso pode explicar a hierarquia atribuída à classe 3 (Pandemia) em relação às outras duas classes ‘Transformação Digital do Governo’ e ‘Estratégia de Governo Digital’.

Diante disso, é latente a necessidade de saber se a transformação digital do governo depende do contexto a que está submetida, e é preciso analisar isso a partir do nível empírico e da lógica teórica. Assim, será possível descobrir e explicar novos padrões de transformação digital do governo que surgirão no futuro, e como eles são capazes de atender às necessidades de políticas públicas em diferentes contextos.

## 5. CONCLUSÃO

Ao iniciar essa seção, é interessante evidenciar que a pesquisa partiu de uma lacuna apresentada na literatura da qual derivou a problemática, o objetivo geral e dois objetivos específicos. Na sequência, é relatado o alcance dos objetivos bem como é mostrada a sua relação com os principais achados da pesquisa. Ao final, são expostas as limitações da pesquisa e indicada a direção para futuros estudos.

No primeiro objetivo específico se buscou verificar como ocorre a participação dos cidadãos em discussões que permeiam a transformação digital do governo. Ele foi alcançado a partir das análises de frequência e de deliberação pública, ambas com base na manifestação dos cidadãos nas plataformas de mídia social.

Os resultados mostraram uma utilização frequente das plataformas de mídia social pelos cidadãos para manifestarem sua opinião sobre questões que envolvem a transformação digital do governo, e que a interação entre esses sujeitos é caracterizada por manifestações de opinião positiva e negativa, porém com predomínio da primeira.

Em números gerais, foram totalizadas 639 publicações envolvendo a temática do estudo, realizadas nas quatro plataformas de mídia social (*Facebook*, *Instagram*, *Twitter* e *Youtube*); ao todo receberam 7.116 curtidas e impulsionaram 904 compartilhamentos. Essas manifestações ocorreram no intervalo de dezoito meses (de 28/04/2020 a 27/10/2021) e se concentraram durante o auge da pandemia de Covid-19, no ano de 2020 (71,67%). A mídia social mais utilizada foi o *Facebook* (56,49%) e a menos utilizada o *Instagram* (2,35%). Já o *Twitter* foi a plataforma que mais recebeu curtidas (2.673) e compartilhamentos (508) em suas postagens.

Isso mostra que é cada vez mais necessária a presença do governo nos espaços de discussão possibilitados pelas mídias sociais. Esse envolvimento permite novos modos de interação com os cidadão que não se limitem às informações governamentais e nem à prestação de serviços (Medaglia & Zhu, 2017).

Dentre todas as dimensões positivas, ‘Clareza’ foi a que mais caracterizou as manifestações dos cidadãos (98,34%), e ‘Razoabilidade’ foi a menos presente nos discursos (60,52%). Na distribuição por mídia social, o *Facebook* foi a plataforma na qual foi constatada a menor diferença entre uma dimensão positiva e o seu inverso (negativa); elas se aproximam de um equilíbrio e são, respectivamente, ‘Razoabilidade’ (54,60%) e ‘Autoexpressão Emocional’ (45,40%). A plataforma *Instagram* foi a única exceção à predominância de dimensões positivas: ‘Autoexpressão Emocional’ prevaleceu em 66,66% das opiniões dos cidadãos, enquanto que ‘Razoabilidade’ foi caracterizado em 33,34%.

Diante disso, ao revisitar Medaglia & Zhu (2017) foi possível constatar que o contexto dessas discussões envolve declarações fundamentadas, interação entre cidadãos que possuem opiniões diferentes, reflexões sobre a manifestação de outra pessoa, predomínio de respeito mútuo, e clareza na manifestação de opiniões. Entretanto, é preciso estar atento quanto a dimensão (negativa) ‘Autoexpressão Emocional’, visto que se destacou nas manifestações proferidas nas mídias sociais, e pode distorcer a realidade de questões sociais (Kim & Kim, 2014).

Nesse sentido, Kim & Kim (2014) destaca que as mídias sociais, como *Facebook*, *Instagram*, *Twitter* e *YouTube*, tornam ambígua a fronteira entre o mundo real e o mundo virtual, e são constantemente usadas como ferramentas para expressar opiniões pessoais e compartilhamento de informações sobre questões sociais, incluindo política, economia, cultura e questões relacionadas ao governo, como a transformação digital.

Desse modo, nesse atual cenário em que as mídias sociais mudaram o papel dos cidadãos de meros consumidores de informação para prosumidores, que podem iniciar novas questões e influenciar os rumos da opinião pública (Kim & Kim, 2014), os gestores públicos podem se beneficiar de uma melhor compreensão da dimensão deliberativa sobre transformação digital do governo a partir das manifestações dos cidadãos em plataformas de mídia social, decorrentes de nossas descobertas (Medaglia & Zhu, 2017).

O segundo objetivo buscou identificar como o conhecimento sobre transformação digital do governo está estruturado nas manifestações dos cidadãos em mídias sociais. Ele foi alcançado com o apoio do *software Iramuteq*, a partir do *corpus* textual, composto por 542 unidades de texto, sendo aproveitadas 464 (85,61%).

Os achados da pesquisa revelaram que as manifestações são diversificadas, que possui alguns temas periféricos e seus desdobramentos, mas que convergem para um tema central – Estratégia de Governo Digital. Esse tema remete ao Decreto nº 10.332/2020, o qual norteia a transformação digital do governo brasileiro por meio do uso de tecnologias digitais.

O conjunto de textos que compõem o *corpus* de pesquisa gerou uma nuvem de palavras com o termo ‘egd’ (estratégia de governo digital) ao centro, e cercado por outros termos que remetem – direta ou indiretamente – à transformação digital do governo.

Além disso, a análise de similitude revelou coocorrências entre as palavras com maior frequência no *corpus* textual. Essas palavras estão dispostas numa árvore, que possui algumas ramificações, todas advindas da estratégia de governo digital.

Portanto, a árvore de similitude corroborou com os achados da nuvem de palavras, e apresentou as ligações entre os termos, presente nos discursos, que ajudaram a explicar como o

cidadão percebe a transformação digital do governo.

Outro fato observado foi a formação de contextos dos discursos dos cidadãos. Isso foi possível a partir da análise de CHD que culminou na formação hierárquica de três diferentes classes lexicais e identificou a correspondência estabelecida entre elas, a partir da manifestação dos cidadãos sobre transformação digital do governo.

O conteúdo textual segmentado e analisado pela CHD foi representado na forma de um dendrograma, no qual as três classes foram intituladas a partir da interpretação do tema central e da UCE que compõem cada uma.

O dendrograma permitiu inferir a distância entre as classes, sendo a classe 3 mais distinta e as classes 1 e 2 mais próximas entre si. As classes 1 e 2 não possuem hierarquia entre si, mas são hierarquicamente inferiores à classe 3. Essa última está associada à atual conjuntura da pandemia de Covid-19, enquanto as duas primeiras remetem ao aspecto digital do governo.

Por ordem percentual decrescente, a classe 3 ‘Pandemia’ representa 49,8% dos segmentos de texto aproveitados; a classe 2, ‘Transformação Digital do Governo’, representa 34,7%; e a classe 1, ‘Estratégia de Governo Digital’, 15,5% do total aproveitado.

Se por um lado, a classe 1 corresponde ao menor percentual de segmentos de texto associados, por outro lado, ela contempla as palavras com maior valor de qui-quadrado dentre as três classes, o que demonstra maior nível de associação entre as palavras e a classe.

Como complemento à CHD, foi realizada a AFC das UCE e a AFC dos Diretórios. Na primeira, foi possível verificar a formação de três regiões distintas de distribuição de palavras, o que, em tese, confirma a CHD. Nesta AFC, o grupo ‘Pandemia’ está isolado dos outros dois grupos, numa área independente. Os grupos ‘Transformação Digital do Governo’ e ‘Estratégia de Governo Digital’ também ocuparam áreas independentes, porém estão muito próximos um do outro.

Já a segunda AFC (dos Diretórios) evidenciou uma consonância nos padrões dos discursos proferidos nas plataformas *Instagram* e *Twitter*, e uma dissonância entre os discursos presentes nessas duas plataformas com o proferido no *Facebook* e no *Youtube*, que também destoam entre si. Isso mostra que há uma linguagem típica para cada plataforma, mas algumas dessas linguagens podem ser semelhantes.

Ante os resultados, foi evidenciado que as manifestações são reflexos do cotidiano dos cidadãos e expressam subjetividade quanto a pontos de vistas, impressões, opiniões e demarcações das experiências sociais (Nazário et al., 2021).

No caso em tela, a opinião e entendimento dos cidadãos sobre transformação digital do

governo tem pontos em comum, e podem ser reflexo do atual cenário de pandemia (Mergel et al., 2019). As classes formadas na CHD são indícios disso, pois mesmo não compondo o universo da pesquisa, as manifestações destacaram o contexto da Covid-19.

Assim, o estudo fornece informações úteis para superar os desafios associados às iniciativas de uso de mídias sociais pelos governos (Medaglia & Zhu, 2017), pois mostrou que cada plataforma possui interface e ambiente específico, no qual é produzidas discussões sobre um tema principal, como a transformação digital do governo (Nazário et al., 2021).

Em consonância com Kim & Kim (2014), os achados desta pesquisa mostram que as mídias sociais avançaram como novos canais de comunicação para a opinião pública porque estão abertas a muitos cidadãos, são fáceis de usar e oferecem mecanismos de discussão *on-line*.

Por esse motivo, dentre outros, os gestores públicos devem participar ativamente das discussões *on-line* sobre transformação digital do governo e monitorar continuamente a opinião pública, haja visto que ela pode ser alterada dependendo do contexto (Kim & Kim, 2014).

Além disso, é preciso entender a transformação digital do governo como um todo (Mergel et al., 2019), incluindo o ponto de vista dos cidadãos, pois todas as partes interessadas são necessárias para esse processo (Luna-Reyes & Gil-Garcia, 2014).

Conforme já apresentado, a literatura sobre transformação digital do governo é incipiente e não dispensou a devida atenção à opinião e entendimento dos cidadãos quanto a essa temática (Tangi et al., 2021). Inclusive, estudos anteriores, próximos a esse tema, ainda não preencheram essa lacuna de investigação e embasamento empírico. Desse modo, o preenchimento dessa lacuna com um método relativamente novo, como a netnografia (Anne-Marie et al., 2017), contribuiu para capturar a manifestação dos cidadãos na *Web* (Jeacle, 2021). E é nesse sentido que se entende o ineditismo e a originalidade dessa pesquisa.

Por se tratar de um trabalho que envolve dados empíricos, há limitações que envolvem a etapa de coleta de dados. No caso em tela, somente foi possível coletar o conteúdo textual das postagens classificadas como pública pelo usuário; o conteúdo textual das mensagens privadas que não foram coletadas poderia dar outro significado aos achados da pesquisa. As postagens em massa realizadas por robôs também podem ter sido outra limitação. O próprio método netnográfico pode ter sido uma limitação para o estudo.

Cumpridos todos os objetivos estabelecidos, a pesquisa chega ao seu final. Antes, porém, é interessante fazer alguns apontamentos direcionados a futuras pesquisas. Este estudo analisou a opinião e entendimento dos cidadãos sobre transformação digital do governo tendo como base a sua própria manifestação nas mídias sociais, porém não se preocupou em estudar a interação dos

cidadãos com o governo nesses espaços virtuais; esse pode ser um caminho interessante. Outro caminho para pesquisas futuras é estudar contextos onde a transformação digital do governo esteja ocorrendo, inclusive, propõe-se a realização de estudos comparativos.



## REFERÊNCIAS

- Ahuja, V., & Shakeel, M. (2017). Twitter Presence of Jet Airways-Deriving Customer Insights Using Netnography and Wordclouds. *Procedia Computer Science*, 122, 17–24. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.procs.2017.11.336>
- Alshetewi, S., Goodwin, D. R., Karim, F., & Vries, D. D. de. (2015). A Structural Equation Model (SEM) of Governing Factors Influencing the Implementation of t-Government. *International Journal of Advanced Computer Science and Applications*, 6(11), 119–125. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.14569/IJACSA.2015.061117>
- An, W., & Alarcón, S. (2021). From netnography to segmentation for the description of the rural tourism market based on tourist experiences in Spain. *Journal of Destination Marketing and Management*, 19, 1–13. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jdmm.2020.100549>
- Andrade, M. M. de. (2004). *Como preparar trabalhos para cursos de pós-graduação: noções práticas* (6th ed.). Atlas.
- Anne-Marie, T., Chau, N., & Kai, K. K. (2017). Ethical questions related to using netnography as research method. *The ORBIT Journal*, 1(2), 1–11. <https://doi.org/https://doi.org/10.29297/orbit.v1i2.50>
- Bachini, N., & Menon, G. (2021). Fake News e o uso do Facebook na Eleição Presidencial Brasileira de 2018: Ideologias, Pós-Verdade e Aparelhos Ideológicos de Dominação. *Economic Analysis of Law Review*, 12(1), 143–163.
- Bannister, F., & Connolly, R. (2011). Trust and transformational government: A proposed framework for research. *Government Information Quarterly*, 28(2), 137–147. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.giq.2010.06.010>
- Bannister, F., & Connolly, R. (2014). ICT, public values and transformative government: A framework and programme for research. *Government Information Quarterly*, 31(1), 119–128. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.giq.2013.06.002>
- Bauer, M. W. (2012). Análise de conteúdo clássica: uma revisão. In M. W. Bauer & G. Gaskell (Eds.), *Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som: um manual prático* (10th ed., pp. 189–217). Vozes.
- Brasil. (2016). *Decreto nº 8.638, de 15 de Janeiro de 2016*. [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2015-2018/2016/Decreto/D8638.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2016/Decreto/D8638.htm)
- Brasil. (2018). *Decreto nº 9.319, de 21 de Março de 2018*. [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2015-2018/2018/Decreto/D9319.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2018/Decreto/D9319.htm)
- Brasil. (2019). *Governo Digital: do Eletrônico ao Digital*. <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/estrategia-de-governanca-digital/do-eletronico-ao-digital>
- Brasil. (2020a). *Decreto nº 10.332, de 28 de Abril de 2020*. [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2020/decreto/D10332.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/decreto/D10332.htm)
- Brasil. (2020b). *Portaria Interministerial SEME/SGPR SGD/SEDGG/ME nº 1, de 7 de Agosto de 2020*. [https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-interministerial-sume/sgpr-sgd/sedgg/me-n-1-de-7-de-agosto-de-2020-\\*-271464966](https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-interministerial-sume/sgpr-sgd/sedgg/me-n-1-de-7-de-agosto-de-2020-*-271464966)
- Brasil. (2021a). *Estratégia de Governo Digital: mais simples, mais cidadão*. <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/EGD2020>
- Brasil. (2021b). *Ferramentas e Plataformas: Ferramentas da transformação digital; Plataformas de Governo Digital; apoio à transformação digital*. <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/transformacao-digital/ferramentas>

- Brasil. (2021c). *Governo Digital*. <https://www.gov.br/governodigital/pt-br>
- Brasil. (2021d). *Lei nº 14.129, de 29 de Março 2021*. [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2021/lei/L14129.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/L14129.htm)
- Breur, T. (2016). US elections: How could predictions be so wrong? *Journal of Marketing Analytics*, 4(4), 125–134. <https://doi.org/https://doi.org/10.1057/s41270-016-0010-2>
- Camargo, B. V., & Justo, A. M. (2013). IRAMUTEQ: Um software gratuito para análise de dados textuais. *Temas Em Psicologia*, 21(2), 513–518. <https://doi.org/https://dx.doi.org/10.9788/TP2013.2-16>
- Carvalho, V. K. D. S., Sousa, M. S. A. de, Barreto, J. O. M., & Silva, E. N. da. (2019). Public engagement in health technology assessment in Brazil: The case of the Trastuzumab public consultation. *BMC Health Services Research*, 19(1), 1–11. <https://doi.org/https://doi.org/10.1186/s12913-019-4555-6>
- Criado, J. I., & Gil-Garcia, J. R. (2019). Creating public value through smart technologies and strategies: From digital services to artificial intelligence and beyond. *International Journal of Public Sector Management*, 32(5), 438–450. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/IJPSM-07-2019-0178>
- Dais, A., Nikolaidou, M., & Anagnostopoulos, D. (2013). A Web 2.0 Citizen-Centric Model for T-Government Services. *Proceedings of the IEEE Intelligent Systems*, 10–18. <https://doi.org/https://doi.org/10.1109/MIS.2012.63>
- Danziger, J. N., & Andersen, K. V. (2002). The impacts of information technology on public administration: An analysis of empirical research from the “golden age” of transformation. *International Journal of Public Administration*, 25(5), 591–627. <https://doi.org/https://doi.org/10.1081/PAD-120003292>
- Del Vicario, M., Zollo, F., Caldarelli, G., Scala, A., & Quattrociocchi, W. (2017). Mapping social dynamics on Facebook: The Brexit debate. *Social Networks*, 50, 6–16. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.socnet.2017.02.002>
- Dener, C., Nii-Aponsah, H., Ghunney, L. E., & Johns, K. D. (2021). *GovTech Maturity Index: The State of Public Sector Digital Transformation*. World Bank. <https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/36233>
- Dhillon, G. S., Weerakkody, V., & Dwivedi, Y. K. (2008). Realising transformational stage e-government: A UK local authority perspective. *Electronic Government*, 5(2), 162–180. <https://doi.org/https://doi.org/10.1504/EG.2008.016645>
- Eaton, P. W., & Pasquini, L. A. (2020). Networked practices in higher education: A netnography of the #AcAdv chat community. *The Internet and Higher Education*, 45. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.iheduc.2019.100723>
- Elnaghi, M., Alshawi, S. N., Kamal, M. M., Weerakkody, V., & Irani, Z. (2019). Exploring the role of a government authority in managing transformation in service re-engineering – Experiences from Dubai police. *Government Information Quarterly*, 36(2), 196–207. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.11.011>
- European Commission. (2021). 2030 Digital Compass: the European way for the Digital Decade. In *European Commission* (pp. 1–20). [https://eur-lex.europa.eu/resource.html?uri=cellar:12e835e2-81af-11eb-9ac9-01aa75ed71a1.0001.02/DOC\\_1&format=PDF](https://eur-lex.europa.eu/resource.html?uri=cellar:12e835e2-81af-11eb-9ac9-01aa75ed71a1.0001.02/DOC_1&format=PDF)
- Fazekas, B., Megaw, B., Eade, D., & Kronfeld, N. (2021). Insights into the real-life experiences of people living with epilepsy: A qualitative netnographic study. *Epilepsy and Behavior*, 116, 1–8. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.yebeh.2020.107729>

- Fernando, S., Money, A., Elliman, T., & Lines, L. (2010). Transformational government and improving services for older adults through the DIADEM assistive technology. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 4(1), 54–72.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.1108/17506161011028803>
- Fletcher, G., & Griffiths, M. (2020). Digital transformation during a lockdown. *International Journal of Information Management*, 55.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2020.102185>
- Fountain, J. E. (2001). *Building the virtual state: information technology and institutional change*. Brookings Institution Press.
- Gao, T. P., Su, H., & Yu, T. (2021). The Connotation and Logical Construction of Government Digital Transformation - Based on the Analysis of Sociotechnical System Theory. *E3S Web of Conferences*, 251, 1–4. <https://doi.org/https://doi.org/10.1051/e3sconf/202125103069>
- Gomes, D. F. R., Moreira, M. F., & Silva Filho, E. P. da. (2020). Participação cidadã: o gap da governança digital nas autarquias e fundações da educação no Brasil. *Organizações & Sociedade*, 27(94), 431–458. <https://doi.org/https://doi.org/10.1590/1984-9270943>
- Gomes, R. C., & Lisboa, E. de F. (2021). Public management reform in Brazil (2002-2019). *Public Management Review*, 23(2), 159–167.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.1080/14719037.2020.1752037>
- Gong, Y., Yang, J., & Shi, X. (2020). Towards a comprehensive understanding of digital transformation in government: Analysis of flexibility and enterprise architecture. *Government Information Quarterly*, 37(3). <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101487>
- Grimen, H., & Ingstad, B. (2007). Qualitative Research. In P. Laake, H. B. Benestad, & B. R. Olsen (Eds.), *Research Methodology in the Medical and Biological Sciences* (1st ed., pp. 281–309). Elsevier.
- Hanelt, A., Bohnsack, R., Marz, D., & Marante, C. A. (2021). A Systematic Review of the Literature on Digital Transformation: Insights and Implications for Strategy and Organizational Change. *Journal of Management Studies*, 58(5), 1159–1197.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.1111/joms.12639>
- IBGE. (2020). *Estimativas da População Residente no Brasil e Unidades da Federação*. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE).  
<https://www.ibge.gov.br/estatisticas/sociais/populacao/9103-estimativas-de-populacao.html?=&t=resultados>
- Irani, Z., Elliman, T., & Jackson, P. (2007). Electronic transformation of government in the U.K.: A research agenda. *European Journal of Information Systems*, 16(4), 327–335.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.1057/palgrave.ejis.3000698>
- Irani, Z., Sahraoui, S., Ozkan, S., Ghoneim, A., & Elliman, T. (2007). T-government for benefit realisation. *Proceedings of the European and Mediterranean Conference on Information Systems*, 1–11.
- Janowski, T. (2015). Digital government evolution: From transformation to contextualization. *Government Information Quarterly*, 32(3), 221–236.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.giq.2015.07.001>
- Janssen, M., & Estevez, E. (2013). Lean government and platform-based governance-Doing more with less. *Government Information Quarterly*, 30(SUPPL. 1), S1–S8.  
<http://dx.doi.org/10.1016/j.giq.2012.11.003>
- Jeacle, I. (2021). Navigating netnography: A guide for the accounting researcher. *Financial Accountability and Management*, 37(1), 88–101.

<https://doi.org/https://doi.org/10.1111/faam.12237>

- Jones, S. (2012). Understanding t-government progress and issues: a case study of a United Kingdom local authority. *Journal of Enterprise Information Management*, 25(6), 605–618. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/17410391211272856>
- Kamaruddin, K. A., & Noor, N. L. M. (2017). From e-government to t-government: a Malaysian citizens' readiness study. *Journal of Telecommunication, Electronic and Computer Engineering*, 9(2–9), 15–21. <https://jtec.utem.edu.my/jtec/article/view/2671/1720>
- Kamaruddin, K. A., & Noor, N. L. M. (2013). Citizen-driven Model in Citizen-centric T-Government. *Proceedings of the 7th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance*, 376–377. <https://doi.org/https://doi.org/10.1145/2591888.2591967>
- Kim, D. S., & Kim, J. W. (2014). Public Opinion Sensing and Trend Analysis on Social Media: A Study on Nuclear Power on Twitter. *International Journal of Multimedia and Ubiquitous Engineering*, 9(11), 373–384. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.14257/ijmue.2014.9.11.36>
- Klievink, B., Romijn, B.-J., Cunningham, S., & Bruijn, H. de. (2017). Big data in the public sector: Uncertainties and readiness. *Information Systems Frontiers*, 19(2), 267–283. <https://doi.org/https://doi.org/10.1007/s10796-016-9686-2>
- Kothari, C. R. (2009). *Research Methodology: Methods and Techniques* (2nd ed.). New Age International.
- Kozinets, R. V. (2002). The Field Behind the Screen: Using Netnography for Marketing Research in Online Communities. *Journal of Marketing Research*, XXXIX, 61–72.
- Kozinets, R. V. (2015). *Netnography: Redefined* (2nd ed.). SAGE Publications.
- Leavitt, H. J. (1965). Applied Organizational Change in Industry: Structural, Technological, and Humanistic Approaches. In J. G. March (Ed.), *Handbook of Organizations (RLE: Organizations)* (1st ed., pp. 1144–1170). Routledge. <https://doi.org/https://doi.org/10.4324/9780203629130>
- Loughran, T., & McDonald, B. (2016). Textual Analysis in Accounting and Finance: A Survey. *Journal of Accounting Research*, 54(4), 1187–1230. <https://doi.org/https://doi.org/10.1111/1475-679X.12123>
- Luna-Reyes, L. F., & Gil-Garcia, J. R. (2014). Digital government transformation and internet portals: The co-evolution of technology, organizations, and institutions. *Government Information Quarterly*, 31(4), 545–555. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.giq.2014.08.001>
- Mahmood, M., Weerakkody, V., & Chen, W. (2019). The influence of transformed government on citizen trust: insights from Bahrain. *Information Technology for Development*, 25(2), 275–303. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/02681102.2018.1451980>
- Malhotra, N. K. (2010). *Marketing research: an applied orientation* (6th ed.). Prentice Hall.
- Marconi, M. de A., & Lakatos, E. M. (2003). *Fundamentos de metodologia científica* (5th ed.). Atlas.
- Mawela, T., Ochara, N. M., & Twinomurizi, H. (2016). Missed opportunities for introducing transformational government: Assessing the contentious e-toll project in South Africa. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 10(1), 168–188. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/TG-11-2014-0059>
- Medaglia, R., & Zhu, D. (2017). Public deliberation on government-managed social media: A study on Weibo users in China. *Government Information Quarterly*, 34(3), 533–544. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.giq.2017.05.003>

- Meijer, A., & Bekkers, V. (2015). A metatheory of e-government: Creating some order in a fragmented research field. *Government Information Quarterly*, 32(3), 237–245. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.giq.2015.04.006>
- Mergel, I., Edelmann, N., & Haug, N. (2019). Defining digital transformation: Results from expert interviews. *Government Information Quarterly*, 36(4), 1–16. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.06.002>
- Millard, J. (2010). Government 1.5 – is the bottle half full or half empty? *European Journal of EPractice*, 9, 35–48.
- Ministério do Planejamento Orçamento e Gestão. (2016). *Portaria MPOG nº 68, de 07/03/2016*. [https://antigo.mctic.gov.br/mctic/opencms/legislacao/portarias/migracao/Portaria\\_MPOG\\_n\\_68\\_de\\_07032016.html](https://antigo.mctic.gov.br/mctic/opencms/legislacao/portarias/migracao/Portaria_MPOG_n_68_de_07032016.html)
- Ministério do Planejamento Orçamento e Gestão. (2018). *Portaria MP nº 107, de 02/05/2018*. [https://antigo.mctic.gov.br/mctic/opencms/legislacao/portarias/Portaria\\_MP\\_n\\_107\\_de\\_02052018.html](https://antigo.mctic.gov.br/mctic/opencms/legislacao/portarias/Portaria_MP_n_107_de_02052018.html)
- Morley, D., & Silverstone, R. (1991). Media audiences Communication and context: ethnographic perspectives on the media audience. In K. B. Jensen & N. W. Jankowski (Eds.), *A Handbook of Qualitative Methodologies for Mass Communication Research* (1st ed., pp. 149–162). Routledge. <https://doi.org/https://doi.org/10.4324/9780203409800>
- Nazário, M. E., Santos, W. dos, & Ferreira Neto, A. (2021). Netnografia da reforma curricular do ensino médio brasileiro. *Revista Brasileira de Educação*, 26, 1–27. <https://doi.org/https://doi.org/10.1590/s1413-24782021260002>
- Nograšek, J., & Vintar, M. (2014). E-government and organisational transformation of government: Black box revisited? *Government Information Quarterly*, 31(1), 108–118. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.giq.2013.07.006>
- OECD. (2020a). A Caminho da Era Digital no Brasil. In *OECD Publishing*. <https://doi.org/https://doi.org/10.1787/45a84b29-pt>
- OECD. (2020b). Avaliação da OCDE sobre Telecomunicações e Radiodifusão no Brasil 2020. In *OECD Publishing*. <https://doi.org/https://doi.org/10.1787/0a4936dd-pt>
- Omar, A., Weerakkody, V., & Daowd, A. (2020). Studying Transformational Government: A review of the existing methodological approaches and future outlook. *Government Information Quarterly*, 37(2), 1–10. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101458>
- Organização Pan-Americana da Saúde. (2021). *Histórico da pandemia de COVID-19*. OPAS. <https://www.paho.org/pt/covid19/historico-da-pandemia-covid-19>
- Pfister, J., & Schwabe, G. (2015). Electronic data safes as an infrastructure for transformational government? A case study. *Electronic Government - EGOV*. [https://doi.org/https://doi.org/10.1007/978-3-319-22479-4\\_19](https://doi.org/https://doi.org/10.1007/978-3-319-22479-4_19)
- Pittaway, J. J., & Montazemi, A. R. (2020). Know-how to lead digital transformation: The case of local governments. *Government Information Quarterly*, 37(4), 1–15. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101474>
- Provdanov, C. C., & Freitas, E. C. De. (2013). *Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico* (2nd ed.). Feevale.
- Quinton, S., & Wilson, D. (2016). Tensions and ties in social media networks: Towards a model of understanding business relationship development and business performance enhancement through the use of LinkedIn. *Industrial Marketing Management*, 54, 15–24. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.indmarman.2015.12.001>

- Santos, M. H. de S. (2021). Aspectos da Governança Digital da Administração Pública Federal do Brasil sob a luz das orientações da OCDE. *Revista Tempo Do Mundo*, 25, 331–356. <https://doi.org/https://doi.org/10.38116/rtm25art12>
- Schellong, A. (2007). *Extending the Technology Enactment Framework* (PNG Working Paper No. PNG07-003).
- Sebastian, I. M., Ross, J. W., Beath, C., Mocker, M., Moloney, K. G., & Fonstad, N. O. (2017). How big old companies navigate digital transformation. *MIS Quarterly Executive*, 16(3), 197–213. <https://core.ac.uk/download/pdf/132606601.pdf>
- Seo, D. B., & Bernsen, M. (2016). Comparing attitudes toward e-government of non-users versus users in a rural and urban municipality. *Government Information Quarterly*, 33(2), 270–282. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.giq.2016.02.002>
- Shouran, Z., Priyambodo, T. K., & Rokhman, N. (2019). eGovernment transformation: Literature review. *International Journal of Scientific and Technology Research*, 8(6), 208–212.
- Sipior, J. C., Ward, B. T., & Connolly, R. (2011). The digital divide and t-government in the United States: using the technology acceptance model to understand usage. *European Journal of Information Systems*, 20(3), 308–328. <https://doi.org/https://doi.org/10.1057/ejis.2010.64>
- Soares, S. S. D., & Stengel, M. (2021). Netnografia e a pesquisa científica na internet. *Psicologia USP*, 32, 1–11. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1590/0103-6564e200066>
- Souza, M. A. R. de, Wall, M. L., Thuler, A. C. de M. C., Lowen, I. M. V., & Peres, A. M. (2018). O uso do software IRAMUTEQ na análise de dados em pesquisas qualitativas. *Revista Da Escola de Enfermagem Da USP*, 52. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1590/S1980-220X2017015003353>
- Tangi, L., Janssen, M., Benedetti, M., & Noci, G. (2021). Digital government transformation: A structural equation modelling analysis of driving and impeding factors. *International Journal of Information Management*, 60. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2021.102356>
- Tavakoli, R., & Mura, P. (2018). Netnography in tourism – Beyond Web 2.0. *Annals of Tourism Research*, 73, 190–192. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2018.06.002>
- Tavakoli, R., & Wijesinghe, S. N. R. (2019). The evolution of the web and netnography in tourism: A systematic review. *Tourism Management Perspectives*, 29, 48–55. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.tmp.2018.10.008>
- Thanh, T. V., & Kirova, V. (2018). Wine tourism experience: A netnography study. *Journal of Business Research*, 83, 30–37. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2017.10.008>
- Toledano, M. (2017). Emergent methods: Using netnography in public relations research. *Public Relations Review*, 43(3), 597–604. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2017.03.007>
- Twizeyimana, J. D., & Andersson, A. (2019). The public value of E-Government - A literature review. *Government Information Quarterly*, 36(2), 167–178. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.01.001>
- United Nations. (2020). E-Government Survey 2020 - Digital Government in the Decade of Action for Sustainable Development: With addendum on COVID-19 Response. In *United Nations* (Vol. 1, Issue 1). <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2020>
- Vergara, S. C. (2005). *Métodos de Pesquisa em Administração*. Atlas.
- Vial, G. (2019). Understanding digital transformation: A review and a research agenda. *Journal of Strategic Information Systems*, 28(2), 118–144.

- <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jsis.2019.01.003>
- Waller, P., & Weerakkody, V. (2016). Digital Government: Overcoming the Systemic Failure of Transformation. In *Brunel University Press* (Working Paper 2). <http://bura.brunel.ac.uk/handle/2438/12732>
- Weerakkody, V., & Dhillon, G. (2008). Moving from E-Government to T-Government: a Study of Process Reengineering Challenges in a UK Local Authority Context. *International Journal of Electronic Government Research*, 4(4), 1–16. <https://doi.org/http://doi.org/10.4018/jegr.2008100101>
- Weerakkody, V., Janssen, M., & Dwivedi, Y. K. (2011). Transformational change and business process reengineering (BPR): Lessons from the British and Dutch public sector. *Government Information Quarterly*, 28(3), 320–328. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.giq.2010.07.010>
- Weijo, H., Hietanen, J., & Mattila, P. (2014). New insights into online consumption communities and netnography. *Journal of Business Research*, 67(10), 2072–2078. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2014.04.015>
- World Bank. (2021). *GovTech Dataset*. <https://datacatalog.worldbank.org/search/dataset/0037889/GovTech-Dataset>
- World Health Organization. (2020). *Coronavirus*. WHO. [https://www.who.int/health-topics/coronavirus#tab=tab\\_1](https://www.who.int/health-topics/coronavirus#tab=tab_1)
- World Health Organization. (2022). *WHO Coronavirus (COVID-19) Dashboard*. <https://covid19.who.int/>
- Zorgetto-Pinheiro, V. A., Vasconcelos, A. M. de, Pinheiro, R. S., Bogo, D., & Silva, I. S. (2020). Experimental Models in Rheumatoid Arthritis: A Systematic Review using the IRAMUTEQ software. *International Journal for Innovation Education and Research*, 8(1), 119–134. <https://doi.org/https://doi.org/10.31686/ijier.vol8.iss1.2129>

## APÊNDICES

### Apêndice A – Princípios, objetivos e iniciativas estabelecidos no Decreto nº 10.332/2020.

	INICIATIVAS		OBJETIVOS	PRINCÍPIOS
1.1	Transformar cem por cento dos serviços públicos digitalizáveis, até 2022.	1	Oferta de serviços públicos digitais.	Centrado no cidadão
1.2	Simplificar e agilizar a abertura, a alteração e a extinção de empresas no Brasil, de forma que esses procedimentos possam ser realizados em um dia, até 2022.			
2.1	Oferecer meio de avaliação de satisfação padronizado para, no mínimo, cinquenta por cento dos serviços públicos digitais, até 2022.	2	Avaliação de satisfação nos serviços digitais.	
2.2	Aprimorar a satisfação dos usuários dos serviços públicos e obter nível médio de, no mínimo, 4,5 (quatro inteiros e cinco décimos) em escala de 5 (cinco) pontos, até 2022.			
2.3	Aprimorar a percepção de utilidade das informações dos serviços no portal único gov.br e atingir, no mínimo, setenta e cinco por cento de avaliações positivas, até 2022.			
3.1	Estabelecer padrão mínimo de qualidade para serviços públicos digitais, até 2020.	3	Canais e serviços digitais simples e intuitivos	
3.2	Realizar, no mínimo, cem pesquisas de experiência com os usuários reais dos serviços públicos, até 2022.			
4.1	Consolidar seiscentos e vinte e dois domínios do Poder Executivo federal no portal único gov.br, até 2022.	4	Acesso digital único aos serviços públicos	Integrado
4.2	Integrar todos os Estados à Rede Gov.br, até 2022.			
4.3	Consolidar a oferta dos aplicativos móveis na conta única do Governo federal nas lojas, até 2020.			
4.4	Ampliar a utilização do login único de acesso gov.br para mil serviços públicos digitais, até 2022.			
5.1	Implementar meios de pagamentos digitais para, no mínimo, trinta por cento dos serviços públicos digitais que envolvam cobrança, até 2022.	5	Plataformas e ferramentas compartilhadas	
5.2	Disponibilizar caixa postal do cidadão, que contemplará os requisitos do domicílio eletrônico, nos termos do disposto na Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021, até 2022.			
6.1	Interoperar os sistemas do Governo federal, de forma que, no mínimo, seiscentos serviços públicos disponham de preenchimento automático de informações relacionadas ao Cadastro Base do Cidadão, ao Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica e ao Cadastro de Endereçamento Postal, até 2022.	6	Serviços públicos integrados	
6.2	Ampliar para vinte a quantidade de atributos no			



	cadastro base do cidadão, até 2022.			
6.3	Estabelecer quinze cadastros base de referência para interoperabilidade do Governo federal, até 2022.			
6.4	Estabelecer barramento de interoperabilidade dos sistemas do Governo federal, até 2020, de forma a garantir que pessoas, organizações e sistemas computacionais compartilhem os dados.			
7.1	Produzir quarenta novos painéis gerenciais de avaliação e monitoramento de políticas públicas, até 2022.	7	Políticas públicas baseadas em dados e evidências	Inteligente
7.2	Catalogar, no mínimo, as trezentas principais bases de dados do Governo federal, até 2022.			
7.3	Disponibilizar o mapa de empresas no Brasil, até 2020.			
8.1	Desenvolver, no mínimo, seis projetos de pesquisa, desenvolvimento e inovação com parceiros do Governo federal, instituições de ensino superior, setor privado e terceiro setor, até 2022.	8	Serviços públicos do futuro e tecnologias emergentes	
8.2	Implementar recursos de inteligência artificial em, no mínimo, doze serviços públicos federais, até 2022.			
8.3	Disponibilizar, pelo menos, nove conjuntos de dados por meio de soluções de blockchain na administração pública federal, até 2022.			
8.4	Implementar recursos para criação de uma rede blockchain do Governo federal interoperável, com uso de identificação confiável e de algoritmos seguros.			
8.5	Implantar um laboratório de experimentação de dados com tecnologias emergentes.			
9.1	Implantar mecanismo de personalização da oferta de serviços públicos digitais, baseados no perfil do usuário, até 2022.	9	Serviços preditivos e personalizados ao cidadão	
9.2	Ampliar a notificação ao cidadão em, no mínimo, vinte e cinco por cento dos serviços digitais.			
10.1	Estabelecer método de adequação e conformidade dos órgãos com os requisitos da Lei Geral de Proteção de Dados, até 2020.	10	Implementação da Lei Geral de Proteção de Dados no âmbito do Governo federal	Confiável
10.2	Estabelecer plataforma de gestão da privacidade e uso dos dados pessoais do cidadão, até 2020.			
11.1	Garantir, no mínimo, noventa e nove por cento de disponibilidade das plataformas compartilhadas de governo digital, até 2022.	11	Garantia da segurança das plataformas de governo digital e de missão crítica	
11.2	Implementar controles de segurança da informação e privacidade em trinta sistemas críticos do Governo federal, até 2022.			
11.3	Definir padrão mínimo de segurança cibernética a ser aplicado nos canais e nos serviços digitais, até 2022.			
12.1	Prover dois milhões de validações biométricas mensais	12	Identidade digital ao	

	para serviços públicos federais, até o final de 2020.		cidadão	
12.2	Disponibilizar identidade digital ao cidadão, com expectativa de emissão de quarenta milhões, até 2022.			
12.3	Criar as condições para a expansão e para a redução dos custos dos certificados digitais para que custem, no máximo R\$ 50,00 (cinquenta reais) por usuário anualmente, até 2022.			
12.4	Disponibilizar novos mecanismos de assinatura digital ao cidadão, até 2022.			
12.5	Incentivar o uso de assinaturas digitais com alto nível de segurança.			
12.6	Estabelecer critérios para adoção de certificado de atributos para simplificação dos processos de qualificação de indivíduo ou entidade.			
12.7	Promover a divulgação ampla de sistemas e aplicações para uso e verificação das políticas de assinatura com códigos abertos e interoperáveis.			
13.1	Integrar os portais de transparência, de dados abertos e de ouvidoria ao portal único gov.br, até 2020.	13	Reformulação dos canais de transparência e dados abertos	Transparente e aberto
13.2	Ampliar a quantidade de bases de dados abertos, de forma a atingir 0,68 (sessenta e oito centésimos) pontos no critério de disponibilidade de dados do índice organizado pela Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico, até 2022.			
13.3	Melhorar a qualidade das bases de dados abertos, de forma a atingir 0,69 (sessenta e nove décimos) pontos no critério de acessibilidade de dados do índice organizado pela Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico, até 2022.			
14.1	Revogado.	14	Participação do cidadão na elaboração de políticas públicas	
14.2	Aprimorar os meios de participação social e disponibilizar nova plataforma de participação, até 2021.			
15.1	Disponibilizar, no mínimo, vinte novos serviços interoperáveis que interessem às empresas e às organizações, até 2022.	15	Governo como plataforma para novos negócios	
15.2	Revogado.			
15.3	Criar dinâmica de integração entre os agentes públicos de transformação digital e o ecossistema de inovação GovTech, até 2022.			Eficiente
15.4	Ampliar em vinte por cento a quantidade de competições de inovação abertas para a identificação ou o desenvolvimento de soluções de base tecnológica para o Governo federal realizadas no âmbito do gov.br/desafios, até 2022.			
15.5	Sistematizar e disseminar conhecimentos sobre compras públicas de inovação, até 2022.			
15.6	Incorporar a temática de GovTechs em, no mínimo, dois programas de empreendedorismo inovador ou de			

	transformação digital, até 2022		
15.7	Realizar, no mínimo, dois eventos sobre o uso de GovTechs na administração pública federal, com foco no marco legal das start-ups, nos termos do disposto na Lei Complementar nº 182, de 1º de junho de 2021, até 2022.		
16.1	Realizar, no mínimo, seis compras centralizadas de bens e serviços comuns de tecnologia da informação e comunicação, até 2022.	16	Otimização das infraestruturas de tecnologia da informação
16.2	Ampliar o compartilhamento de soluções de software estruturantes, totalizando um novo software por ano, até 2022.		
16.3	Disponibilizar o Portal Nacional de Contratações Públicas, até 2022.		
16.4	Revogado.		
16.5	Migração de serviços de, pelo menos, trinta órgãos para a nuvem, até 2022.		
16.6	Negociar acordos corporativos com os maiores fornecedores de tecnologia da informação e comunicação do governo, de forma a resultar na redução de, no mínimo, vinte por cento dos preços de lista, até 2022.		
17.1	Aprimorar a metodologia de medição da economia de recursos com a transformação digital, até 2020.	17	O digital como fonte de recursos para políticas públicas essenciais
17.2	Disponibilizar painel com o total de economia de recursos auferida com a transformação digital, até 2020.		
17.3	Revogado.		
18.1	Capacitar, no mínimo, dez mil profissionais das equipes do Governo federal em áreas do conhecimento essenciais para a transformação digital.	18	Equipes de governo com competências digitais
18.2	Difundir os princípios da transformação digital por meio de eventos e ações de comunicação, de forma a atingir, no mínimo, cinquenta mil pessoas, até 2022.		
18.3	Promover ações com vistas ao recrutamento e à seleção de força de trabalho dedicada à transformação digital e à tecnologia da informação na administração pública federal.		

**Fonte: Baseado no Decreto nº 10.332/2020.**



**Apêndice C – Codificação realizada no *corpus* textual.**

<b>ORIGINAL</b>	<b>CODIFICAÇÃO</b>
100%	100_por_cento
28 de abril de 2020	28_abril_2020
administração pública federal direta	administração_direta
agência nacional de vigilância sanitária	anvisa
associação dos advogados de são paulo	aasp
ato declaratório executivo cogea nº4	ade_cogea_4
autárquica	autarquia
base nacional de serviços públicos	bnspp
boletim de acidente de trânsito	bat
carta de serviços ao usuário	csu
cartão nacional de saúde	cns
carteira de identidade	rg
carteira de trabalho e previdência social	ctps
constituição federal	cf_88
covid 19	coronavírus
decreto 10.332/20	decreto_10332
diário oficial da união	dou
direção e assessoramento superiores	das
documento de transporte eletrônico	dte
dossiê digital de atendimento	dda
edital n. 7 de 19/08/2020	edital_7
emenda constitucional 19/1998	ec_19
estratégia de governo digital	egd
federação das associações das empresas brasileiras de tecnologia da informação	assespro
fundacional	fundação_pública
gov.br	gov_br
governo do distrito federal	gdf
índice desenvolvimento de governo eletrônico	idge
instituto água e terra	iat
instituto nacional de tecnologia da informação	iti
instrução normativa	in
lei de acesso às informações	lai
ministério do trabalho e previdência	mtp
mp 1051	mp_1051
núcleo de inteligência geográfica e da informação	nigi
participa+ brasil	participa_mais_brasil
plano de modernização do ambiente de negócios	pma
planos de gestão estratégica para a transformação institucional	pgt
plataformas de governo digital	pgd
poder executivo	poder_executivo
poder judiciário	poder_judiciário

poder legislativo	poder_legislativo
polícia rodoviária federal	prf
procuradoria geral da fazenda nacional	pgfn
procuradoria geral da união	pgu
prontuário eletrônico do cidadão	pec
pte	paciente
receita federal	rfb
secretaria de governo digital	sgd
secretaria do desenvolvimento sustentável e do turismo	sdst
secretaria especial de assuntos estratégicos	seae
secretaria especial de desburocratização, gestão e governo digital	sedgg
secretaria especial de modernização do estado	seme
secretaria especial de modernização do estado	seme
secretaria geral da presidência da república	sgpr
serviços digitais	serviços_digitais
sistema de administração dos recursos de tecnologia da informação	sisp
sistema de informações do programa nacional de imunizações	sipni
sistema eletrônico de informações	sei
sistema nacional de regulação	sisreg
sistema público de escrituração digital	sped
sistema único de processo eletrônico em rede	super_br
transformação digital	td

**Fonte: Elaborado pelo autor.**