

**20.11 | 15h00**

## Valor Público e Governo Digital



### Karen Lopes

Doutoranda da Escola de Negócios da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUCRS) e Diretora de Soluções Digitais da PROCERGS/RS



### Tasso Lugon **Moderação**

Presidente do Conselho de Associadas da ABEP-TIC e Presidente do PRODEST/ES

Realização



Apoio





**PARA COMEÇAR O NOSSO PAPO ...**



**GOVERNO DIGITAL  
é o uso das TICs  
no setor público.**



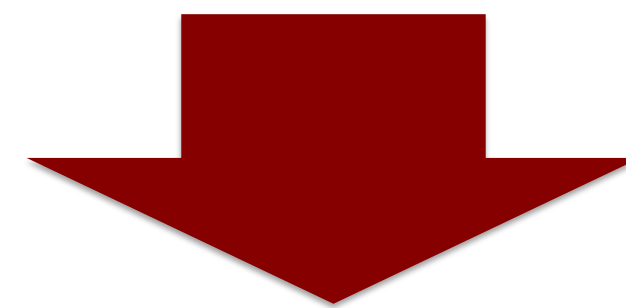
# CONTEXTO

Mudanças rápidas na sociedade têm desafiado o governo a se adaptar e a se transformar (Wang, 2018)

O cidadão digital acostumados a usar as TICs exige que os serviços públicos também se transformem (Webster e Leleux, 2018)

# PARADOXO

O governo digital ainda apresenta resultados limitados já que seus impactos reais na transformação digital estão sendo questionados (Pedersonn , 2018) os benefícios reais não estão impactando os cidadãos como pretendido (GUPTA e SURI, 2017) e os resultados alcançados não são consistentes (MELLOULI et al. 2020).



Há muitos investimentos e pouca entrega de valor público.

**“ A transformação digital no setor público não é digital, é de valor público. O valor público deve ser o fim estratégico.**

Sundberg, 2016

**1**

**VALOR PÚBLICO**



Mark H. Moore

**CREATING  
PUBLIC  
VALUE**

STRATEGIC MANAGEMENT  
IN GOVERNMENT



# UM POUCO de VALOR PÚBLICO

- Quem julga a entrega de valor público é o cidadão
- Quem é o garantidor de valor público é o governo
- O interesse público é controverso e difícil de articular
- Teoria de Valor Público se apresenta como contraponto à Nova Escola de Administração Pública



cetie.br

## TIC GOVERNO ELETRÔNICO

Pesquisa Sobre o Uso das Tecnologias  
de Informação e Comunicação  
no Setor Público Brasileiro

# 2017

## ICT ELECTRONIC GOVERNMENT

Survey on the Use of Information  
and Communication Technologies  
in the Brazilian Public Sector



Comitê Gestor da

## VALOR PÚBLICO: O CIDADÃO NO CENTRO DA GESTÃO PÚBLICA<sup>1</sup>

Karen M. Gross Lopes<sup>2</sup>, Marie Anne Macadar<sup>3</sup> e Edimara Mezzomo Luciano<sup>4</sup>

### O DESAFIO DOS GOVERNOS

Os cidadãos estão utilizando cada vez mais recursos de tecnologia digital e vivendo em um mundo em rede, desafiando assim os governos a entregar serviços que gerem experiências que atendam as necessidades do público e aumentem seu nível de empoderamento. A população brasileira, de alguma forma, tem acompanhado essa tendência mundial. Pesquisas demonstram que, no Brasil, o cidadão está cada vez mais conectado. Mesmo em regiões mais pobres do país, a difusão de dispositivos móveis com acesso à Internet tem crescido consideravelmente. Em 2016, quase 90% dos usuários de aparelhos celulares enviavam mensagens instantâneas, e detectou-se um uso intenso de redes sociais, em patamares que atingem 78% dos usuários de Internet (Comitê Gestor da Internet [CGI.br], 2017).

<sup>1</sup> Este artigo foi baseado na dissertação de mestrado "Fatores direcionadores para a criação de valor público na adoção de serviços eletrônicos pelo cidadão" (Lopes, 2016).

<sup>2</sup> Doutoranda e mestre em Administração pela Escola de Negócios da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUC-RS), membro do Grupo de Pesquisa em Governança Digital e Impacto Social. Atua há mais de 30 anos em projetos de governo eletrônico (e-Gov) nas áreas de saúde, educação, segurança pública, licitações, compras e em iniciativas ligadas a serviços digitais ao cidadão, Lei de Acesso à Informação e consultas populares. Foi diretora de modernização da gestão pública na Secretaria de Planejamento do Estado do Rio Grande do Sul, onde implementou o Comitê de Governança de TIC do estado.

<sup>3</sup> Doutora em Administração pela Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da Universidade de São Paulo (FEA/USP), é mestre e bacharel em Administração pela Escola de Administração da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (EAVFRGS). Atualmente é visiting scholar na Escola de Administração de Empresas de São Paulo da Fundação Getúlio Vargas (Easp/FGV). Até 2017, foi membro permanente do Programa de Pós-Graduação em Administração da PUC-RS. Em 2012, foi visiting scholar do Centro Tecnologia para Governo (CTG) da Universidade do Estado de Nova Iorque em Albany (Estados Unidos) e, no período 2003-2004, foi visiting student na Universidade de Cambridge (Inglaterra).

<sup>4</sup> Pós-doutora pela Escola de Economia e Ciência Política de Londres (Department of Management – Information Systems and Innovation), é doutora e mestre em Administração pela UFERS. É professora titular da Escola de Negócios da PUC-RS desde 1999 e membro permanente do Programa de Pós-Graduação em Administração da mesma universidade. Lidera o Grupo de Pesquisas em Governança Digital e Impacto Social do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq). Atua como minitrack chair na The Americas Conference on Information Systems (AMCIS), como editora associada na European Conference on Information Systems (ECIS) e é líder de tema no Encontro



The current issue and full text archive of this journal is available on Emerald Insight at:  
[www.emeraldinsight.com/0951-3558.htm](http://www.emeraldinsight.com/0951-3558.htm)

# Key drivers for public value creation enhancing the adoption of electronic public services by citizens

Adoption of  
electronic  
public services

553

Received 16 March 2018  
Revised 31 October 2018  
19 December 2018  
Accepted 24 January 2019

Karen M. Gross Lopes

*Graduate Programme of Management,  
Pontifical Catholic University of Rio Grande do Sul, Porto Alegre, Brazil*

Marie Anne Macadar

*COPPEAD Graduate School of Business,  
Federal University of Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, Brazil, and*

Edimara Mezzomo Luciano

*Graduate Programme of Management,  
Pontifical Catholic University of Rio Grande do Sul, Porto Alegre, Brazil*

## Abstract

**Purpose** – The relationship between citizens and government has been gradually changing from government centered to citizen centered. These changes can be understood from the public value perspective, which is a promising way to foster the use of electronic services (e-services) by citizens. The purpose of this paper is to analyze how key drivers for public value creation can enhance adopting electronic public services by citizens. The use of e-services as a basis for applying smart technologies is also discussed.

**Design/methodology/approach** – A qualitative study based on both a systematic literature review and a case study of an e-service provided by a Brazilian state government.

**Findings** – The study identifies that creating public value happens only after adopting e-services and that public value can be perceived directly by those who use the service or indirectly by the observation of people who have adopted it. A two-dimensional framework showing the direct and indirect factors that drive public value creation is proposed based on the data collection and literature review.

**Research limitations/implications** – The proposed conceptual framework remains untested and the data collection in the Brazilian context might be a limitation. Other studies could gather data based on the collective uses of e-services.

**Originality/value** – The framework can be used in other studies concerning public value creation. Public managers might consider its drivers when planning e-services as a way to link them to social, political and collective issues in addition to smart technologies.

**Keywords** Drivers, Public value, Key drivers, Electronic services, Electronic services adoption, Public value creation

**Paper type** Research paper

## 1. Introduction

The story of e-government (e-gov) is at the threshold of a new stage: lowering costs is still an important attribute in service delivery, but adding public value has been assumed to be its main goal (UNPAN, 2016). The use of electronic public services (e-services) is currently a relevant issue (Indraratna and Janssen, 2013). However, we still do not know enough about





2

**A PESQUISA**



**O papel da liderança  
como direcionador  
do sucesso ou não  
das iniciativas de  
governo digital.**



# O PAPEL da LIDERANÇA

- Os valores estão enraizados nas culturas gerenciais do setor público e não podem ser desvinculados dos gestores
- Os valores formam o pano de fundo social duradouro (valores subjacentes) para a ação intencional explicando porque os gestores preferem um curso de ação a outro

# POSIÇÕES de VALOR PÚBLICO

- Eficiência
- Efetividade
- Economia
- Produtividade
- Performance

**Eficiência  
Administrativa**

- Serviço público
- Orientação para o cidadão
- Nível de serviço
- Qualidade do serviço

**Melhoria de Serviço**

- Capacidade de resposta
- Consulta
- Colaboração
- Participação

**Engajamento Cidadão**

**Valores Fundamentais**

Honestidade, justiça, imparcialidade, igualdade perante a lei, legalidade, objetividade, profissionalismo, legitimidade, fidedignidade, robustez, confiabilidade, prestação de contas, segurança



# **OBJETIVO da PESQUISA**

Compreender quais são os fatores intervenientes na priorização das posições de valor público rivais na implementação de iniciativas de governo digital nos estados brasileiros.

# COLETA de DADOS

Formato de Grupo Focal

Participantes de com 13 estados

Gestores públicos de TIC e Negócio







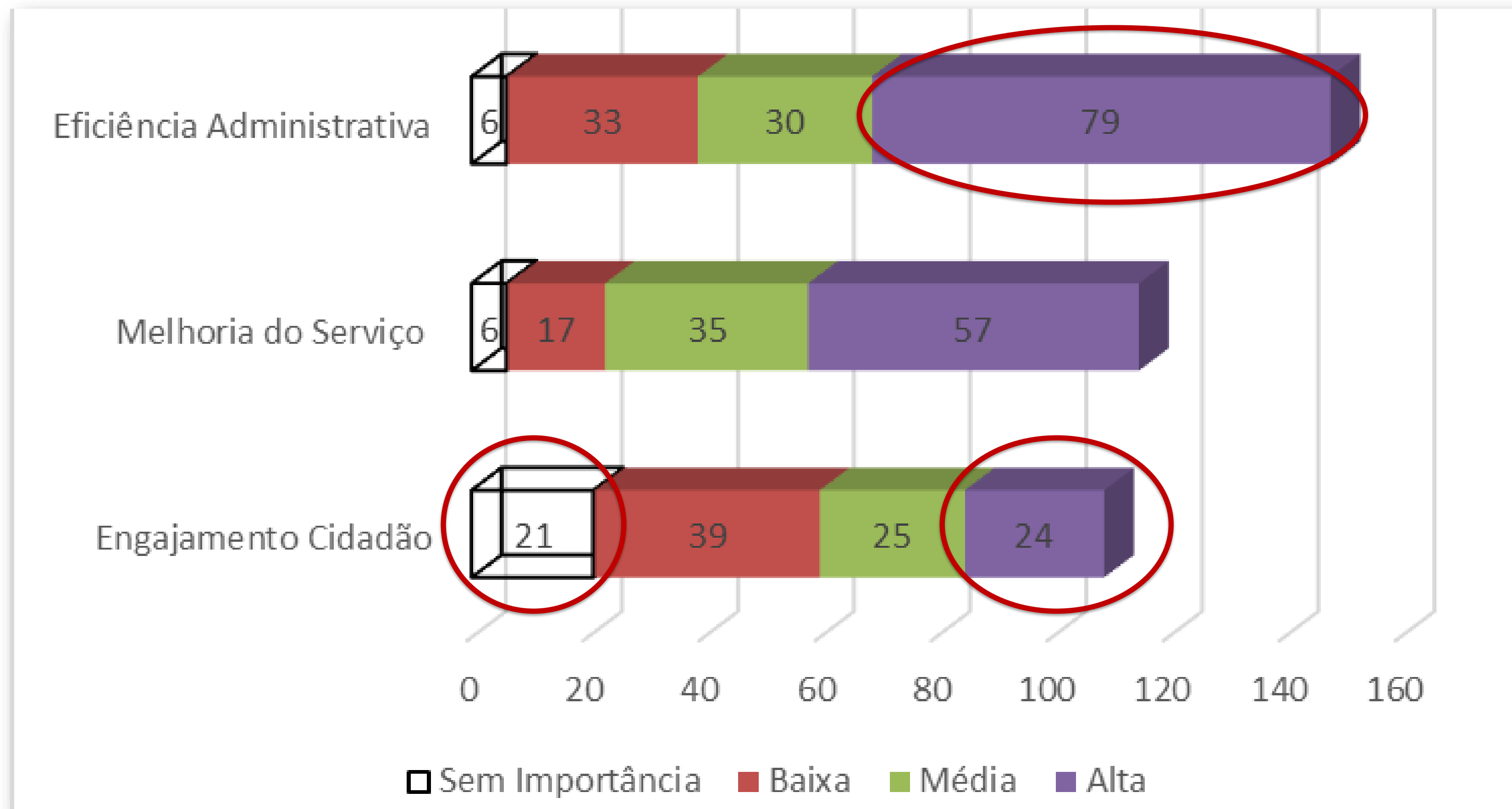
GRUPO DE TRANSFORMAÇÃO  
DIGITAL DOS ESTADOS E DF



# Grupo Focal Reunião do GTD



# RESULTADOS





## Achado 1: O imperativo da Eficiência

- **O foco é para dentro**



*“A TIC é vista como alavanca de performance”*

*“Digitalizam os serviços para resolver um problema interno de simplificação e aumento de produtividade ou por falta de pessoal”*

## Achado 2: O fator político é preponderante para o mapa atual do governo digital nos estados brasileiros

- Os gestores políticos não conseguem perceber o impacto da tecnologia



*"Os gestores políticos não reconhecem as TICs como mola propulsora das mudanças"*

*"Falta de mindset digital"*

- Os gestores políticos não focam nas preferências e necessidades dos cidadãos quando priorizam as iniciativas do governo digital



*"Não reconhecem a tecnologia como fator impulsionador de voto"*



## Achado 3: Economia é o foco da eficiência administrativa

- A principal causa apontada é o fenômeno da crise fiscal que assola os governos brasileiros



*“A crise fiscal força a economia e a redução de custos”*

- A busca eficiência da máquina pública, com a melhoria da gestão pública e diminuição de custos



*“As iniciativas digitais têm foco preponderante na economia e redução de custos”*

*“Mesmo nos casos de projetos de governo digital para melhoria da prestação de serviços, o objetivo ainda é a economia para o governo”*

## Achado 4: Melhoria de Serviços muitas vezes é ferramenta política

- Os gestores apontam um discurso forte dos agentes políticos para orientação para o cidadão. Contudo, não percebem a prática efetiva



*“Falta valorização real da jornada e da experiência do cidadão. Estamos só melhorando, sem inovação de fato”*

*“Há só discurso e pouca prática”*

*“O governo entrega serviços muito ruins, gerando uma sensação no cidadão que não há mais nada a fazer, que o governo não funciona”*

- A mídia aparece como fator interveniente relevante na forma de pressão para melhoria de serviços por meio do governo digital



*“A mídia é um dos poucos atores no mundo que tem a capacidade de mudar a realidade social. Com esse poder, tem direcionado os processos e ações do governo”*



## Achado 5: Engajamento Cidadão tem baixa prioridade

- Entendimento dos agentes políticos sobre a legitimidade do voto



*"O político se acha autossuficiente e magnânimo, já que se acha validado pelo voto"*

- A representatividade do voto cria a sensação de que o agente político já conhece as necessidades dos cidadãos e, portanto, não necessita ouvi-los mais.



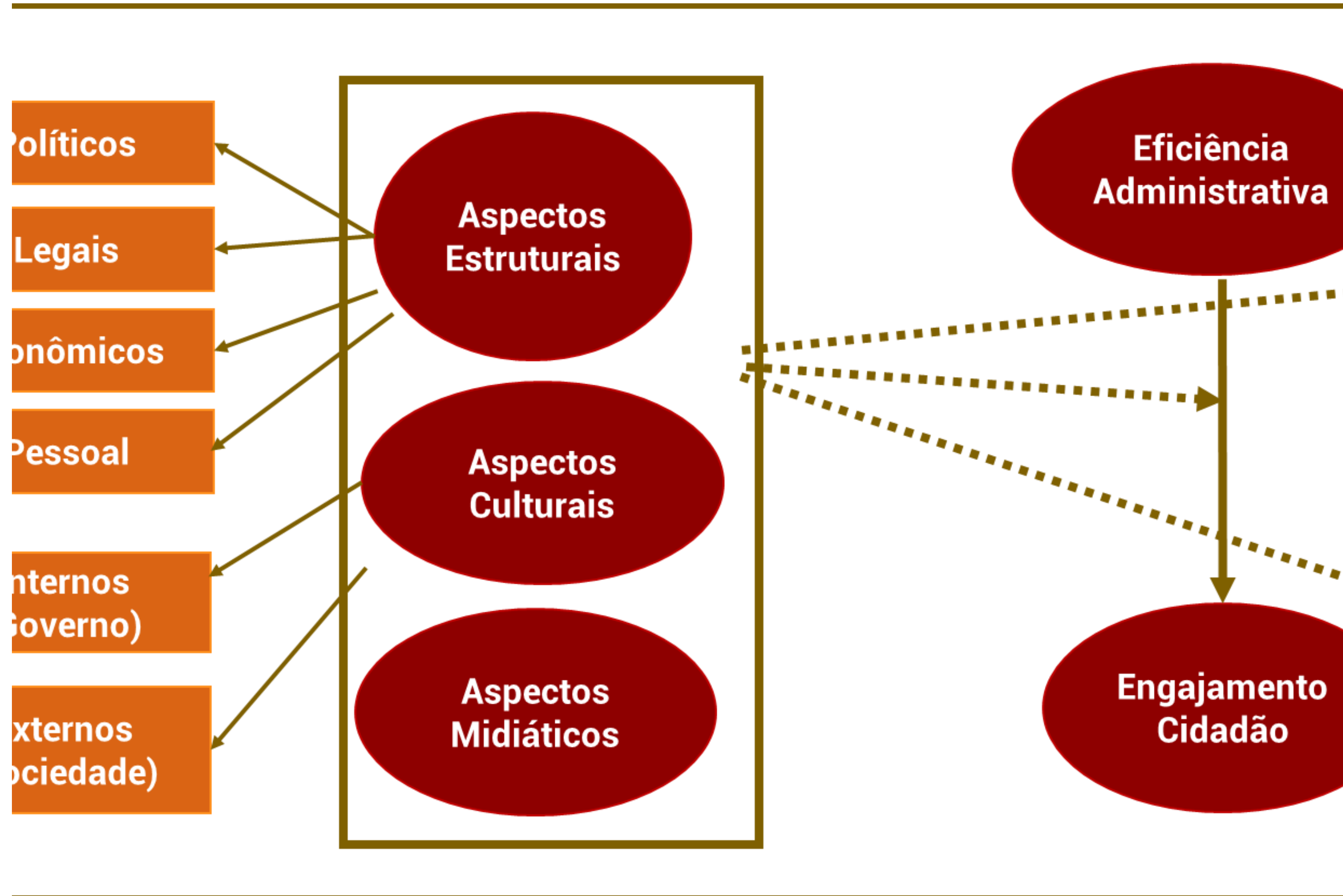
*"O cidadão não é visto como stakeholder. As decisões não levam em conta a opinião dele"*

- O aspecto cultural e político do governo que há anos fazer e decidir sozinho a priorização



*"Trabalho há 30 anos em TIC em governo e sempre foi e continua assim, digitaliza os serviços sem perguntar nada para o cidadão"*

*"Não há vontade política de ouvir o cidadão"*



# MODELO CONCEITUAL



**PARA FINALIZAR O NOSSO PAPO ...**



A importância de sua  
participação para  
continuidade da  
pesquisa



20.11 | 15h00

## Valor Público e Governo Digital



### Karen Lopes

Doutoranda da Escola de Negócios da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUCRS) e Diretora de Soluções Digitais da PROCERGS/RS



### Tasso Lugon **Moderação**

Presidente do Conselho de Associadas da ABEP-TIC e Presidente do PRODEST/ES

Realização



Apoio

