



IX ENCONTRO BRASILEIRO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA
ISSN: 2594-5688
secretaria@sbap.org.br
Sociedade Brasileira de Administração Pública

ARTIGO

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

WENDER RODRIGUES DE SIQUEIRA, PAULO HENRIQUE DE SOUZA BERMEJO,

**GRUPO TEMÁTICO: 04 Governança, Governo Eletrônico
e Transformação Digital**

IX Encontro Brasileiro de Administração Pública, São Paulo/SP, 5 a 7 de outubro de 2022.
Sociedade Brasileira de Administração Pública
Brasil

Disponível em: <https://sbap.org.br/>

A transformação digital do governo na perspectiva do cidadão: uma netnografia de manifestações em mídias sociais

Resumo

A transformação digital do governo não se limita à perspectiva do governo e nem ao uso da tecnologia em si; precisa considerar também a perspectiva dos cidadãos e os fatores sociais de interação. Diante disso, buscou-se analisar a participação dos cidadãos em discussões que permeiam a TDG realizadas em mídias sociais. Os dados foram coletados nos contextos realistas, *in situ*, de interação das plataformas *Facebook*, *Instagram*, *Twitter* e *YouTube*, e analisados com o apoio do *software Excel*. Os resultados mostraram que as discussões sobre transformação digital do governo em mídias sociais são frequentes, que o *Facebook* foi a plataforma mais utilizada, que a interação entre os cidadãos é caracterizada por dimensões predominantemente positivas. Por fim, foi possível inferir que as mídias sociais são novos canais de formação de opinião pública, no qual os cidadãos assumem o papel de prossumidores de informação; isso implica numa necessidade de participação ativa do governo nesses espaços de discussão *on-line*, haja visto que a opinião pública pode ser alterada dependendo do contexto.

Palavras-chave: Governo digital. Participação. Cidadão. Netnografia.

1. Introdução

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 aspecto a ‘bola da vez’ é a transformação digital do governo (TDG) (TANGI *et al.*, 2021), uma nova agenda de transformação para apoiar tarefas administrativas e prestação de serviços públicos (TWIZEYIMANA; ANDERSSON, 2019).

A TDG remete à evolução de um mero emprego de tecnologias digitais (TANGI *et al.*, 2021), para refletir a complexidade do impacto disruptivo dessas tecnologias nos indivíduos, organizações e sociedade (MERGEL; EDELMANN; HAUG, 2019).

Nesse sentido, para além de uma ferramenta de tecnologia, a TDG deve ser um instrumento de política (OMAR; WEERAKKODY; DAOWD, 2020), pois 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 (GAO; SU; YU, 2021).

Essa realidade se torna cada vez mais perceptível com a adoção de uma nova onda de inovações tecnológicas (CRIADO; GIL-GARCIA, 2019) populares e que podem ser orientadas para os cidadãos (MILLARD, 2010). Entre elas, as plataformas de mídia social são as mais típicas (GONG; YANG; SHI, 2020) e as que mais oferecem potencial para melhorar os serviços governamentais (SIPIOR; WARD; CONNOLLY, 2011).

Ante o exposto, considerando que ainda não há uma estrutura de análise do impacto das mídias sociais no processo de TDG (TANGI *et al.*, 2021) e que a perspectiva do cidadão tem

sido negligenciada nos estudos sobre TDG (OMAR; WEERAKKODY; DAOWD, 2020), é oportuno analisar a discussão dos cidadãos sobre TDG em mídias sociais (MERGEL; EDELMANN; HAUG, 2019), no qual os dados podem ser coletados por meio de uma netnografia (OMAR; WEERAKKODY; DAOWD, 2020).

Essa lacuna deu origem a seguinte problemática: Como a TDG tem sido interpretada pelos cidadãos? Desta feita, buscou-se analisar a participação dos cidadãos em discussões que permeiam a TDG realizadas em mídias sociais.

O estudo está delimitado à investigação empírica da manifestação do cidadão no tocante à Estratégia de Governo Digital do Brasil (Decreto nº 10.332/2020), e fez uso do método netnográfico para a coleta de dados nas seguintes mídias sociais: *Facebook*, *Instagram*, *Twitter* e *YouTube*.

Ao analisar a perspectiva de cidadãos sobre a TDG (objeto de estudo), por meio de uma netnografia (método de pesquisa) das suas próprias manifestações em mídias sociais, este estudo 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 supracitada.

O contexto brasileiro foi escolhido para a realização desta pesquisa devido à 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; SANTOS; FERREIRA NETO, 2021).

Além disso, recentemente o Brasil 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 país com mais de 100 milhões de habitantes entre os dez primeiros) e a primeira colocação entre os países da América (WORLD BANK, 2021).

O estudo está organizado em cinco partes que, incluindo a introdução (1), são assim constituídos: fundamentação teórica (2), método (3), resultados e discussão (4) e conclusão (5), além das referências.

2. Fundamentação Teórica

2.1 Transformação Digital do Governo

A literatura sobre transformação digital está numa crescente no campo dos estudos organizacionais (TANGI *et al.*, 2021), mas ainda há evidências empíricas limitadas sobre como esse tema é abordado no âmbito governamental (MERGEL; EDELMANN; HAUG, 2019).

Após 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 TDG, 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.

Destarte, usando *insights* da literatura, Tangi et al. (2021) definem TDG 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.

Não obstante, também é preciso compreender que o processo de TDG 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 TDG deve fazer parte de uma agenda política a ser perseguida (TANGI *et al.*, 2021). E é nessa perspectiva que diversos países, sobretudo os mais desenvolvidos, têm elaborado estratégias de transformação digital (GAO; SU; YU, 2021), na forma de leis e de políticas formais, para regular a transformação digital (GONG; YANG; SHI, 2020), sem que isso mude a natureza e as funções do governo (GAO; SU; YU, 2021). Algumas dessas estratégias estão dispostas na Tabela 1, a seguir.

Tabela 1: Iniciativas de transformação digital dos governos

País/Entidade (Ano)	Legislação/Políticas
Estados Unidos (2012)	Governo digital: construindo uma plataforma do século 21 para melhor servir ao povo americano
Coreia do Sul (2013)	Objetivos estratégicos do Governo 3.0
Cingapura (2014)	Smart Nation 2025
Dinamarca (2016)	Estratégia digital 2016-2020
Grã-Bretanha (2017)	Estratégia de transformação do governo 2017-2020
Austrália (2018)	Estratégia de transformação digital do governo 2025
Brasil (2020)	Estratégia de Governo Digital para o período de 2020 a 2022
União Europeia (2021)	Orientações para a Digitalização até 2030: a via europeia para a Década Digital

Fonte: Adaptado de Gao, Su e Yu (2021)

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

No Brasil, o movimento de TDG 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 TIC, 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 (Portaria nº 68/2016), no ano de 2016. Esse momento foi reconhecido como um novo paradigma de gestão pública e das relações entre o Estado brasileiro e a sociedade (BRASIL, 2019).

Posteriormente, a Portaria nº 68/2016 foi revogada e substituída pelo Decreto nº 10.332/2020, que instituiu a Estratégia de Governo Digital para o período de 2020 a 2022. Essa nova Estratégia se concentra em políticas e serviços centrados no cidadão, com o objetivo de atender as suas necessidades e oferecer valor (DENER *et al.*, 2021).

Os dois regramentos supracitados integram a linha do tempo da legislação relacionada à TDG no Brasil, e segue uma tendência mundial de regulamentar e regular a transformação digital (GAO; SU; YU, 2021; GONG; YANG; SHI, 2020).

Quanto aos números da TDG no Brasil, o portal “Governo Digital” mostra que das 59 iniciativas contidas na Estratégia de Governo Digital, 22 foram concluídas e as outras 37 estão em fase de execução; 73 órgãos federais pactuaram Planos de Transformação Digital, com 89% das ações já entregues; a Rede Nacional de Governo Digital contemplou a adesão de 20 estados, 105 municípios e 15 capitais; e dos 4.752 serviços disponíveis no Portal Gov.br, 3.648 (ou 76,77%) já são digitais (BRASIL, 2021).

Portanto, o Brasil avança no uso de *websites* (Gomes *et al.*, 2020), entretanto, como a TDG também engloba o uso de mídias sociais (LUNA-REYES; GIL-GARCIA, 2014), especialmente àquelas com as quais a maioria das pessoas já está familiarizada (DAIS; NIKOLAIDOU; ANAGNOSTOPOULOS, 2013), essas plataformas também podem ser utilizadas, sobretudo porque possuem uma grande base de usuários (JANSSEN; ESTEVEZ, 2013).

2.2 Tecnologias Digitais e Mídias Sociais

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).

Atualmente, 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; PRIYAMBODO; ROKHMAN, 2019), pois são nesses espaços que as tendências e questões sociais contemporâneas são criadas e debatidas (JEACLE, 2021). Ademais, elas estão incorporadas ao cotidiano dos jovens, que as usam para interagir socialmente num *continuum* entre o real e o virtual (NAZÁRIO; SANTOS; FERREIRA NETO, 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, 2020). 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 e 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 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. Essas construções estão dispostas na Tabela 2, onde consta também uma definição operacional correspondente.

Tabela 2: 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)
Civilidade	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 e Zhu (2017)

Os *posts* 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; SANTOS; FERREIRA NETO, 2021).

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 a TDG, bem como se a qualidade das discussões nesses espaços os credencia explicitamente a facilitar a deliberação pública.

3. Método

A presente pesquisa é de natureza aplicada, pois a análise da manifestação dos cidadãos em mídias sociais sobre a TDG contribui para o aperfeiçoamento da estratégia de governo digital (KOTHARI, 2009). E, ao buscar aumentar a familiaridade do pesquisador com um ambiente (mídia social), fato (estratégia de governo digital) ou fenômeno (TDG), a pesquisa é classificada como exploratória (MARCONI; LAKATOS, 2003).

Para este estudo, uma abordagem qualitativa é tida como mais adequada para investigar um fenômeno menos conhecido, como a TDG, examinando-o em seu ambiente natural, para aprender com a prática (ELNAGHI *et al.*, 2019). Neste caso, uma técnica de coleta de dados mais naturalista, como a netnografia, é viável para examinar o público diretamente em seu ambiente natural (em mídias sociais), por meio de observação mais discreta, com menos intervenção (TOLEDANO, 2017).

Seu uso, combinado com a técnica de análise de conteúdo (TAVAKOLI; WIJESINGHE, 2019), reconstrói representações em duas dimensões principais: a sintática (como os cidadãos

se manifestam sobre a TDG) e a semântica (qual o significado dessa manifestação) (BAUER, 2012).

Considerando que existem poucas diretrizes metodológicas que preservam a interação *online* (KOZINETS, 2015), foi adotado, nessa pesquisa, o conjunto de procedimentos utilizados por Nazário et al. (2021). Tais procedimentos foram operacionalizados em sintonia com a abordagem netnográfica (atualizada) de Kozinets (2015), composta de doze etapas identificáveis, e estão dispostos na Tabela 3.

Tabela 3: As etapas netnográficas da pesquisa

FASE	DESCRIÇÃO
1. Introspecção	Os pesquisadores refletiram sobre as pesquisas relacionadas, observaram as abordagens metodológicas utilizadas e identificaram as perspectivas futuras sobre a TDG.
2. Investigação	Houve a elaboração e aprimoramento da questão de pesquisa, a partir da lacuna evidenciada, para ser respondida por um estudo netnográfico em mídias sociais.
3. Informação	Foram coletados somente dados disponíveis publicamente (ANNE-MARIE; CHAU; KAI, 2017), uma vez que existe um consentimento implícito para seu uso (JEACLE, 2021).
4. Entrevista	Essa etapa foi dispensada porque os autores estão familiarizados com as experiências e interações em mídias sociais pessoais (próprias) e do governo.
5. Inspeção	As plataformas <i>Facebook</i> , <i>Instagram</i> , <i>Twitter</i> e <i>YouTube</i> foram escolhidas devido ao número significativo de usuários (NAZÁRIO; SANTOS; FERREIRA NETO, 2021), e serem os espaços de interação mais frequente entre os cidadãos (OECD, 2020); o Brasil foi definido como contexto de estudo por ser uma liderança global em termos de maturidade do governo digital (WORLD BANK, 2021).
6. Interação	O acesso às mídias sociais se deu pela conta pessoal dos pesquisadores; a observação preservou as conversas naturais dos usuários sobre TDG, englobou o histórico de <i>posts</i> anteriores, e foi discreta (invisível), não implicando em perturbação para os usuários.
7. Imersão	O engajamento ocorreu no mês de outubro de 2021, com acompanhamento diário das manifestações nas mídias sociais, por aproximadamente quatro horas.
8. Indexação	Foram considerados todos os <i>posts</i> realizados desde a publicação do Decreto nº 10.332/2020 (28/04/2020) até a data de encerramento da coleta de dados (27/10/2021); os dados foram coletados a partir das ferramentas de busca das plataformas, com base em dois diferentes descritores: 1) Decreto nº 10.332/2020 e 2) Estratégia de Governo Digital.
9. Interpenetração	Os dados foram analisados em um contexto mais amplo para mostrar a participação dos cidadãos em discussões que permeiam a TDG, apontando a frequência e a deliberação pública das manifestações.
10. Iteração	A pesquisa foi realizado numa via dupla, de incursões repetidas e contínuas, na teoria e no local de campo, e ocorreu na medida em que a teoria confrontou os dados de nível de campo netnográfico.
11. Instanciação	O tratamento dos dados ocorreu com o apoio do <i>software Microsoft Excel</i> para fornecer uma visão geral mais abrangente e representativa da perspectiva dos cidadãos sobre TDG proferida em mídias sociais.
12. Integração	Esta é a primeira pesquisa a apresentar evidências empíricas da perspectiva dos cidadãos sobre TDG. Além disso, os resultados mostram que a netnografia é um método viável para captar a opinião de cidadãos em mídias sociais.

Fonte: Baseado em Kozinets (2015)

Conforme detalhado na Tabela 3, para fins operacionais o universo da pesquisa foi detalhado em termos de elementos (*posts* que citem o Decreto nº 10.332/2020 e ou a Estratégia de Governo Digital), unidades de amostragem (*Facebook*, *Instagram*, *Twitter* e *YouTube*), extensão

(contexto brasileiro) e tempo (de 28/04/2020 até 27/10/2021) (MALHOTRA, 2010).

Os dados foram extraídos das manifestações classificadas como pública pelo próprio usuário e englobam comentários, compartilhamentos, curtidas e data de postagem. O *Microsoft Excel* foi usado para armazenar os dados e analisar a participação dos cidadãos em discussões que permeiam a TDG realizadas em mídias sociais.

Durante o tratamento dos dados no *Excel*, foram excluídas as manifestações de órgãos governamentais que haviam sido extraídas por engano. Como haviam diferentes *posts* com conteúdo textual idêntico, foi preservado somente o primeiro *post* de um mesmo autor e excluídas as demais; já as mensagens de autoria distinta foram todas mantidas por entender que as palavras de outrem podem ser usadas para compartilhar o mesmo pensamento. Esse quantitativo está detalhado por mídia social, na Tabela 4.

Tabela 4: Quantitativo de *posts* por plataforma

Mídia Social	<i>Posts</i> Coletados	<i>Posts</i> Excluídos por Repetição	<i>Posts</i> Excluídos de Órgãos Públicos	<i>Posts</i> Utilizados
<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
Total	639	30	32	577

Fonte: Dados da pesquisa

4. Resultados e Discussão

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 TDG, mesmo que o próprio governo não se faça presente nessas discussões (Tabela 5). Em números gerais, houve 639 posts sobre a TDG, as quais receberam 7.116 curtidas e impulsionaram 904 compartilhamentos.

Tabela 5: Quantidade de manifestações por plataforma de mídia social

Mídia Social / Ano	<i>Post</i> Original	Comentário	Quantidade Total de Publicações	Percentual Total de Publicações	Curtida em <i>Post</i> Original	Curtida em Comentário de <i>Post</i> Original	Compartilhamento de <i>Post</i> Original
<i>Facebook</i>	145	216	361	56,49%	2480	1	396
2020	99	156	255	70,64%	1741	1	271
2021	46	60	106	29,36%	739	0	125
<i>Instagram</i>	3	12	15	2,35%	442	0	0
2020	3	12	15	100,00%	442	0	0
2021	0	0	0	0,00%	0	0	0
<i>Twitter</i>	72	89	161	25,20%	2149	524	508

2020	53	62	115	71,43%	976	66	256
2021	19	27	46	28,57%	1173	458	252
Youtube	46	56	102	15,96%	1475	45	0
2020	29	44	73	71,57%	1093	42	0
2021	17	12	29	28,43%	382	3	0
Total Geral	266	373	639	100,00%	6546	570	904

Fonte: Dados da pesquisa

O maior percentual de *posts* foi realizado durante o auge da pandemia de Covid-19, no ano de 2020 (71,67%); o *Facebook* foi a plataforma mais utilizada, com mais da metade das ocorrências (56,49%); e o *Instagram* a menos utilizada (2,35%). O *Twitter*, por sua vez, foi a plataforma que mais recebeu curtidas (2.673) e compartilhamentos (508) em seus *posts*, seguida pelo *Facebook*: 2.481 curtidas e 396 comentários.

Esses números indicam que as mídias sociais podem ser um facilitador de interação de cidadão para cidadão e, da mesma maneira, se apresenta como 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).

Nesse sentido, revisitando Medaglia e Zhu (2017), as práticas deliberativas da participação dos cidadãos sobre TDG foram observadas e classificadas em termos de dimensões positivas e negativas, a partir de cinco conjuntos de evidências presentes nos discursos dos usuários. Os dados dessa análise estão dispostos na Tabela 6, em número de manifestações e seus respectivos percentuais, distribuído por cada dimensão (positiva e negativa), e também por mídia social.

Tabela 6: Participação dos cidadãos nas discussões

Mídia Social	Dimensão		Evidência
	Razoabilidade (+)	Autoexpressão Emocional (-)	
<i>Facebook</i>	166 (54,60%)	138 (45,40%)	Fundamentação da Manifestação
<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%)	
Total Geral	328 (60,52%)	214 (39,48%)	
	Opinião Cruzada (+)	Homofilia de Rede (-)	Divergência de Opinião
<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%)	
Total Geral	463 (85,42%)	79 (14,58%)	

	Compreensão (+)	Polarização (-)	
<i>Facebook</i>	295 (90,04%)	9 (2,96%)	Reflexão sobre a Manifestação
<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%)	
Total Geral	507 (93,54%)	35 (6,46%)	
	Civildade (+)	Domínio da Conversação (-)	
<i>Facebook</i>	220 (72,37%)	84 (21,63%)	Respeito à Manifestação
<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%)	
Total Geral	428 (79,97%)	114 (20,03%)	
	Clareza (+)	Imprecisão (-)	
<i>Facebook</i>	302 (99,34%)	2 (0,66%)	Exposição de Opinião
<i>Instagram</i>	9 (100%)	0 (0%)	
<i>Twitter</i>	126 (94,74%)	7 (5,26%)	
<i>Youtube</i>	96 (100%)	0 (0%)	
Total Geral	533 (98,34%)	9 (1,66%)	

Fonte: Dados da pesquisa

Os resultados mostram que a interação dos cidadãos acerca de questões que envolvem a TDG é caracterizada por manifestações de opinião positiva e negativa, porém com predomínio da primeira em todas as dimensões analisadas. 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 única exceção à predominância de dimensões positivas ocorreu no *Instagram*: ‘autoexpressão emocional’ prevaleceu em 66,66% das opiniões dos cidadãos, enquanto que ‘razoabilidade’ foi caracterizado em 33,34%.

Desse modo, foi possível constatar que as discussões envolvem 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, 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.

Isso reforça os achados de Kim e Kim (2014) de que há uma grande quantidade de

opiniões sendo proferidas em mídias sociais sem nenhum embasamento concreto, por meio de mensagens fraudulentas e tendenciosas, e que distorcem as informações sobre questões sociais.

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).

Nesse aspecto vale destacar alguns eventos recentes em que as mídias sociais desempenharam um papel fundamental 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). 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 cidadãos que não se limitem às informações governamentais e nem à prestação de serviços (MEDAGLIA; ZHU, 2017).

5. Conclusão

Ao analisar a perspectiva de cidadãos em relação à TDG com base na sua própria manifestação proferida em mídias sociais foi constatado uma utilização frequente desses espaços *on-line* para manifestação de opinião, e que a interação entre esses sujeitos é caracterizada por deliberações positivas e negativas, porém com predomínio da primeira.

O estudo evidenciou 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; SANTOS; FERREIRA NETO, 2021).

Em consonância com Kim e 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 TDG e monitorar continuamente a opinião pública, haja visto que ela pode ser alterada dependendo do contexto (KIM; KIM, 2014).

Desse modo, no 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 TDG a partir das manifestações dos cidadãos em plataformas de mídia social, decorrentes de nossas descobertas

(MEDAGLIA; ZHU, 2017).

Como a literatura sobre TDG é incipiente e ainda não dispensou a devida atenção à perspectiva dos cidadãos quanto a essa temática (TANGI *et al.*, 2021), o preenchimento dessa lacuna com um método relativamente novo, como a netnografia (ANNE-MARIE; CHAU; KAI, 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.

As limitações da pesquisa envolvem a etapa de coleta de dados, no qual somente foi possível coletar o conteúdo textual de posts classificados como público; as postagens em massa realizadas por robôs podem ter sido outra limitação; e o viés interpretativo do pesquisador também pode ter, de alguma forma, influenciado os resultados.

O estudo não analisou a interação dos cidadãos com o governo nas mídias sociais, e esse pode ser um caminho para pesquisas futuras; em outro caminho também é sugerido analisar diferentes contextos de TDG por meio de estudos comparativos.

Referências

- ANNE-MARIE, T.; CHAU, N.; KAI, K. K. Ethical questions related to using netnography as research method. *The ORBIT Journal*, v. 1, n. 2, p. 1–11, 2017.
- BACHINI, N.; MENON, G. 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*, v. 12, n. 1, p. 143–163, 2021.
- BAUER, M. W. Análise de conteúdo clássica: uma revisão. In: BAUER, M. W.; GASKELL, G. (Org.). *Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som: um manual prático*. 10. ed. Petrópolis: Vozes, 2012. p. 189–217.
- BRASIL. *Decreto nº 10.332, de 28 de Abril de 2020*. . Brasil: [s.n.]. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/decreto/D10332.htm>. , 2020
- BRASIL. *Governo Digital: do Eletrônico ao Digital*. Disponível em: <<https://www.gov.br/governodigital/pt-br/estrategia-de-governanca-digital/do-eletronico-ao-digital>>. Acesso em: 22 set. 2021.
- BRASIL. *Governo Digital*. Disponível em: <<https://www.gov.br/governodigital/pt-br>>. Acesso em: 21 out. 2021.
- BREUR, T. US elections: How could predictions be so wrong? *Journal of Marketing Analytics*, v. 4, n. 4, p. 125–134, 2016.
- CRIADO, J. I.; GIL-GARCIA, J. R. Creating public value through smart technologies and strategies: From digital services to artificial intelligence and beyond. *International Journal of*

Public Sector Management, v. 32, n. 5, p. 438–450, 2019.

DAIS, A.; NIKOLAIDOU, M.; ANAGNOSTOPOULOS, D. A Web 2.0 Citizen-Centric Model for T-Government Services. 2013, [S.l: s.n.], 2013. p. 10–18.

DEL VICARIO, M. *et al.* Mapping social dynamics on Facebook: The Brexit debate. *Social Networks*, v. 50, p. 6–16, 2017.

DENER, C. *et al.* *GovTech Maturity Index: The State of Public Sector Digital Transformation*. Washington, DC: World Bank, 2021. Disponível em: <<https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/36233>>.

ELNAGHI, M. *et al.* Exploring the role of a government authority in managing transformation in service re-engineering – Experiences from Dubai police. *Government Information Quarterly*, v. 36, n. 2, p. 196–207, 2019.

EUROPEAN COMMISSION. *2030 Digital Compass: the European way for the Digital Decade*. European Commission. Brussels: [s.n.]. Disponível em: <https://eur-lex.europa.eu/resource.html?uri=cellar:12e835e2-81af-11eb-9ac9-01aa75ed71a1.0001.02/DOC_1&format=PDF>. , 2021

FAZEKAS, B. *et al.* Insights into the real-life experiences of people living with epilepsy: A qualitative netnographic study. *Epilepsy and Behavior*, v. 116, p. 1–8, 2021.

FLETCHER, G.; GRIFFITHS, M. Digital transformation during a lockdown. *International Journal of Information Management*, v. 55, 2020.

GAO, T. P.; SU, H.; YU, T. The Connotation and Logical Construction of Government Digital Transformation - Based on the Analysis of Sociotechnical System Theory. *E3S Web of Conferences*, v. 251, p. 1–4, 2021.

GOMES, D. F. R.; MOREIRA, M. F.; SILVA FILHO, E. P. DA. Participação cidadã: o gap da governança digital nas autarquias e fundações da educação no Brasil. *Organizações & Sociedade*, v. 27, n. 94, p. 431–458, 2020.

GONG, Y.; YANG, J.; SHI, X. Towards a comprehensive understanding of digital transformation in government: Analysis of flexibility and enterprise architecture. *Government Information Quarterly*, v. 37, n. 3, 2020.

HANELT, A. *et al.* A Systematic Review of the Literature on Digital Transformation: Insights and Implications for Strategy and Organizational Change. *Journal of Management Studies*, v. 58, n. 5, p. 1159–1197, 2021.

IBGE. *Estimativas da População Residente no Brasil e Unidades da Federação*. Disponível em: <<https://www.ibge.gov.br/estatisticas/sociais/populacao/9103-estimativas-de-populacao.html?=&t=resultados>>. Acesso em: 6 out. 2021.

JANOWSKI, T. Digital government evolution: From transformation to contextualization.

Government Information Quarterly, v. 32, n. 3, p. 221–236, 2015.

JANSSEN, M.; ESTEVEZ, E. Lean government and platform-based governance-Doing more with less. *Government Information Quarterly*, v. 30, n. SUPPL. 1, p. S1–S8, 2013. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1016/j.giq.2012.11.003>>.

JEACLE, I. Navigating netnography: A guide for the accounting researcher. *Financial Accountability and Management*, v. 37, n. 1, p. 88–101, 2021.

KIM, D. S.; KIM, J. W. Public Opinion Sensing and Trend Analysis on Social Media: A Study on Nuclear Power on Twitter. *International Journal of Multimedia and Ubiquitous Engineering*, v. 9, n. 11, p. 373–384, 2014.

KOTHARI, C. R. *Research Methodology: Methods and Techniques*. 2. ed. New Delhi: New Age Internacional, 2009.

KOZINETS, R. V. *Netnography: Redefined*. 2. ed. [S.l.]: SAGE Publications, 2015.

LUNA-REYES, L. F.; GIL-GARCIA, J. R. Digital government transformation and internet portals: The co-evolution of technology, organizations, and institutions. *Government Information Quarterly*, v. 31, n. 4, p. 545–555, 2014.

MALHOTRA, N. K. *Marketing research: an applied orientation*. 6. ed. Upper Saddle River: Prentice Hall, 2010.

MARCONI, M. DE A.; LAKATOS, E. M. *Fundamentos de metodologia científica*. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

MEDAGLIA, R.; ZHU, D. Public deliberation on government-managed social media: A study on Weibo users in China. *Government Information Quarterly*, v. 34, n. 3, p. 533–544, 2017.

MERGEL, I.; EDELMANN, N.; HAUG, N. Defining digital transformation: Results from expert interviews. *Government Information Quarterly*, v. 36, n. 4, p. 1–16, 2019.

MILLARD, J. Government 1.5 – is the bottle half full or half empty? *European Journal of ePractice*, n. 9, p. 35–48, 2010.

MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO ORÇAMENTO E GESTÃO. *Portaria MPOG nº 68, de 07/03/2016*. . [S.l.: s.n.]. Disponível em:

<https://antigo.mctic.gov.br/mctic/opencms/legislacao/portarias/migracao/Portaria_MPOG_n_68_de_07032016.html>. , 2016

NAZÁRIO, M. E.; SANTOS, W. DOS; FERREIRA NETO, A. Netnografia da reforma curricular do ensino médio brasileiro. *Revista Brasileira de Educação*, v. 26, p. 1–27, 2021.

NOGRAŠEK, J.; VINTAR, M. E-government and organisational transformation of government: Black box revisited? *Government Information Quarterly*, v. 31, n. 1, p. 108–118, 2014.

OECD. *A Caminho da Era Digital no Brasil*. Paris: [s.n.], 2020.

OMAR, A.; WEERAKKODY, V.; DAOWD, A. Studying Transformational Government: A

review of the existing methodological approaches and future outlook. *Government Information Quarterly*, v. 37, n. 2, p. 1–10, 2020.

QUINTON, S.; WILSON, D. 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*, v. 54, p. 15–24, 2016.

SANTOS, M. H. DE S. Aspectos da Governança Digital da Administração Pública Federal do Brasil sob a luz das orientações da OCDE. *Revista Tempo Do Mundo*, n. 25, p. 331–356, 2021.

SEBASTIAN, I. M. *et al.* How big old companies navigate digital transformation. *MIS Quarterly Executive*, v. 16, n. 3, p. 197–213, 2017. Disponível em:
<<https://core.ac.uk/download/pdf/132606601.pdf>>.

SHOURAN, Z.; PRIYAMBODO, T. K.; ROKHMAN, N. eGovernment transformation: Literature review. *International Journal of Scientific and Technology Research*, v. 8, n. 6, p. 208–212, 2019.

SIPIOR, J. C.; WARD, B. T.; CONNOLLY, R. The digital divide and t-government in the United States: using the technology acceptance model to understand usage. *European Journal of Information Systems*, v. 20, n. 3, p. 308–328, 2011.

TANGI, L. *et al.* Digital government transformation: A structural equation modelling analysis of driving and impeding factors. *International Journal of Information Management*, v. 60, 2021.

TAVAKOLI, R.; WIJESINGHE, S. N. R. The evolution of the web and netnography in tourism: A systematic review. *Tourism Management Perspectives*, v. 29, p. 48–55, 2019.

TOLEDANO, M. Emergent methods: Using netnography in public relations research. *Public Relations Review*, v. 43, n. 3, p. 597–604, 2017.

TWIZEYIMANA, J. D.; ANDERSSON, A. The public value of E-Government - A literature review. *Government Information Quarterly*, v. 36, n. 2, p. 167–178, 2019.

VIAL, G. Understanding digital transformation: A review and a research agenda. *Journal of Strategic Information Systems*, v. 28, n. 2, p. 118–144, 2019.

WORLD BANK. *GovTech Dataset*. Disponível em:
<<https://datacatalog.worldbank.org/search/dataset/0037889/GovTech-Dataset>>. Acesso em: 30 set. 2021.