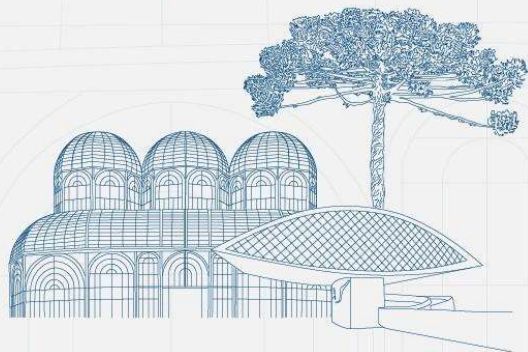




II CONFERÊNCIA INTERNACIONAL DE POLÍTICAS PÚBLICAS E CIÊNCIA DE DADOS

OS SERVIÇOS PÚBLICOS DIGITAIS E A RELAÇÃO COM O VALOR PÚBLICO

Marianna D'Austria Midori Lima do Nascimento¹, Oséias Santos de Oliveira²

¹ Mestranda do Programa de Pós-Graduação Mestrado Profissional em Administração Pública em Rede Nacional (PROFIAP), da Universidade Tecnológica Federal do Paraná.

² Professor no Programa de Pós-Graduação Mestrado Profissional em Administração Pública em Rede Nacional (PROFIAP), da Universidade Tecnológica Federal do Paraná.

¹ mdnascimento@utfpr.edu.br, ² oseias@utfpr.edu.br

Tipo de apresentação preferencial: comunicação oral: on-line

Resumo

A sociedade contemporânea está cada vez mais dependente das tecnologias e, nesse contexto, os serviços públicos digitais desempenham o papel fundamental na modernização e eficiência das interações entre o governo e os cidadãos. Diante desse cenário a crescente adoção dos serviços públicos digitais representa uma parte essencial na transformação digital no setor público e a investigação sobre essa relação possibilita a compreensão de como as inovações tecnológicas impactam a cidadania, influenciando a forma como os serviços são acessados, utilizados e percebidos pelos cidadãos. Partindo desse enfoque, o objetivo principal desse estudo é de analisar a relação entre os serviços públicos digitais e os cidadãos, visando a compreensão da importância do valor público para as organizações públicas. O estudo, ao considerar as diversas perspectivas sobre o tema, também busca destacar os aspectos cruciais a serem considerados na concepção e implementação eficaz de serviços públicos digitais, considerando o aprimoramento da entrega de valor à sociedade. Dada a ampla produção científica, nos últimos anos, sobre serviços públicos digitais optou-se por abordar esse tema centrando a atenção na mensuração do valor público. A escolha foi

motivada pela relevância atribuída à preocupação social, conforme discutido por Moore (2014). A metodologia adotada parte de uma pesquisa bibliográfica quando foi feita uma análise da importância do valor público para as organizações públicas, a partir de estudos de Valle-Cruz (2019); Gerpott e Ahmadi (2016), Chohan et. al (2023), entre outros autores, com vistas à compreensão de como as organizações públicas podem atender às expectativas e necessidades dos cidadãos de maneira eficaz. A opção pela pesquisa bibliográfica se justifica por considerar uma abordagem abrangente e sistemática na revisão de literatura existente, permitindo a identificação de padrões, lacunas e tendências, para aprofundamento do tema. Os artigos científicos selecionados para essa pesquisa tem uma base de dados os estudos publicados entre os anos de 2013 a 2023, encontrados na plataforma de pesquisas Emerald. Os critérios de buscas consideraram as palavras-chave “governo eletrônico”, “administração pública”, “informação pública”, na opção da língua inglesa. Ao todo, o resultado contemplou 103 artigos, que após um refinamento, manteve-se um portfólio de 33 estudos. Na análise dos artigos selecionados destacaram-se os seguintes resultados: a) há necessidade de se preocupar com a confiança a ser construída com os usuários ; b) percebe-se uma relação intrínseca entre os e-governo e valor público, que deve focar no que é oferecido; c) a qualidade da informação produzida é muito importante, como apontam estudos de Chohan et. al (2023), Abu-Shanab e Shehabat (2018), Deng, Karunasena e Xu (2018), de maneira que ela seja construída com confiabilidade e sigilo, dentro dos canais eletrônicos governamentais; d) a análise das implicações da interação dos serviços públicos digitais e cidadãos possibilita a avaliação de como essas plataformas afetam a participação ativa e a inclusão das pessoas nos processos decisórios, contribuindo para o fortalecimento da cidadania. A relevância do estudo se dá pela contribuição nas discussões sobre como as instituições públicas constroem as informações e a qualidade com que os cidadãos as processam.

Palavras-chave: Valor Público, Serviço Público Digital, Confiança, Informação.

1. Introdução

A temática dos serviços públicos digitais vêm sendo objeto de estudo que são produzidos a partir de justificativas atreladas às tecnologias, tais como uso de inteligência artificial, competitividade no mundo globalizado ou de situações extremas, como uma pandemia, como a do novo coronavírus, vivenciada entre 2020 e 2023, quando foram necessários ajustes em órgãos públicos e governos para que conseguissem dar continuidade aos atendimentos à população. No caso pandêmico, a implantação dos serviços públicos digitais atendeu a diversas esferas da administração pública (Valle-Cruz, 2019), como atendimento na área da saúde (para controle dos casos e esclarecimentos de diagnósticos e de busca por informações de pacientes), de orientação ao pagamento de serviços (Moura e Sá e Martins, 2016). O que entende-se como uma preocupação em diversas áreas que possam atingir

direta ou indiretamente o cidadão. Por isso, a importância de que os impactos que as mudanças dos serviços oferecidos sejam o menor possível, e com respaldo para que não haja descontinuidade dos atendimentos, além de qualidade e rapidez.

Ainda, é necessário considerar que a expansão dos serviços públicos digitais acontece numa rapidez considerável, e em diversos países, sejam desenvolvidos ou em desenvolvimento, sendo que em muitas ocasiões são reflexos de modernização da estrutura administrativa, bem como implantação de políticas públicas voltadas à melhoria da competitividade e acesso à informação. Para Deng, Karunasena e Xu (2018), o serviço público digital ou governo eletrônico busca utilizar a tecnologia para transformar a prestação de serviços públicos, tornando-os mais eficientes, acessíveis e orientados para as necessidades dos cidadãos. Kamoun e Basel Almourad (2014) vêem o governo eletrônico como uma interface digital entre governos, empresas e cidadãos, baseada em tecnologias de informação e comunicação, que permite a prestação de serviços governamentais eletrônicos.

A relação do valor público na implantação e gerenciamento dos serviços públicos é intrínseca, configurando-se como importante para a administração pública. Para Moore e Khangram (2004), a criação de valor público na área pública envolve um processo contínuo de identificação, entrega e avaliação de benefícios para a sociedade, com foco na eficiência, transparência e engajamento dos stakeholders.

Este estudo tem como objetivo analisar a relação entre os serviços públicos digitais e os cidadãos, visando a compreensão da importância do valor público para as organizações públicas. Para o alcance do objetivo foi feita uma Revisão Sistemática da Literatura na base de dados *Emerald*, importante fonte de estudos relacionados ao tema. A proposta deste estudo bibliográfico se justifica por considerar uma abordagem abrangente e sistemática na revisão de literatura existente, permitindo a identificação de padrões, lacunas e tendências. Este estudo foi estruturado com a apresentação da metodologia assumida para a revisão da literatura. Na sequência, os principais resultados da análise. Estes resultados serão discutidos no formato de apontamentos das principais questões destacadas, e por fim, com as conclusões do estudo.

2. Estruturação da Pesquisa

A opção por uma Revisão Sistemática da Literatura (RSL) sobre os temas serviços públicos digitais e o conceito de valor público levou em consideração uma abordagem abrangente sobre o tema, de cunho qualitativo, e de caráter bibliográfico. A Revisão Sistemática da Literatura proposta neste estudo compreendeu o período definido entre 2013 e 2023, com restrição a artigos científicos. A escolha foi pela base de dados *Emerald*, por ela possuir conteúdo significativo da área de administração pública, na opção pela língua inglesa. Na primeira fase de pesquisa foram definidas as palavras-chave e os termos booleanos para a busca. Os termos condizentes com o trabalho foram, respectivamente: linguagem simples (*plain language*), governo eletrônico (*e-government*, *e-service*), administração pública

(*public administration, public organization, public information*), universidade (*university*). As definições da montagem de busca foram assim definidas: (*content-type:article*) AND ("*plain language*") AND ("*e-government*") OR ("*e-service*") AND ("*university*") AND ("*public information*").

Este conjunto de palavras foi aplicado nas bases de dados *Scopus*, *Web of Science* e *Emerald*. No entanto, a última base foi a que retornou com artigos condizentes com este trabalho. A partir destes critérios, obteve-se 103 artigos na base de dados *Emerald*. Não houve textos duplicados. Ainda, foram definidos os critérios de inclusão e exclusão dos artigos, conforme Tabela 1.

Tabela 1. Critérios de inclusão e exclusão.

Critérios de inclusão (CI)	Critérios de exclusão (CE)
CI1 artigo que tenha em seu título alguma palavra-chave relacionada ao tema	CE1 Artigo que não menciona alguma das palavras-chave do tema
CI2 resumo do trabalho tenha relação com o objetivo do estudo	CE2 Resumo não aborda nada referente ao estudo
CI3 publicação que esteja disponível pelo Acesso Café (CAPES) e possa ser baixada	CE3 Publicação que é paga ou sem acesso pelo Acesso Café e UTFPR
CI4 Artigo de periódicos	CE4 Tese, dissertação ou livro completo
CI5 Idioma da língua inglesa	CE5 Artigo em outros idiomas
CI6 período entre 2013 e 2023	CE6 Desconsiderar artigo após 13 de out. 2023

Depois, foi feita uma leitura flutuante de todos os artigos, a partir dos resumos de cada um deles, quando restaram 63 artigos científicos. Na sequência desta primeira triagem, partiu-se para uma segunda seleção, com o auxílio do software *parsif.al*, seja pela facilidade na manipulação e classificação das informações, seja por inserir os dados analisados de maneira mais prática. Além dos critérios apresentados na tabela 1, no *Parsif.al* a segunda triagem considerou a relevância do artigo para o contexto desta pesquisa, o Qualis da revista onde o artigo foi publicado, se o texto apresentava contribuição dentro da temática escolhida, além da qualidade da abordagem. Percebeu-se que haviam artigos mais voltados especificamente para área da saúde (numa comunicação médico-paciente); outros voltados para produtos tecnológicos (como mídias sociais e aplicativos); ou ainda que fugia do assunto que aqui foi proposto, ainda que possuísse palavras-chaves do tema. Nesta segunda triagem permaneceram 33 artigos científicos que compuseram o portfólio final deste estudo. A segunda fase foi a leitura completa dos materiais.

Na codificação dos dados foi utilizado o software *Iramuteq*, versão 0.7 alpha 2, para decodificação e apuração dos resultados do portfólio. Foi feita a montagem do *corpus*

textual no formato UTF-8, no bloco de notas de todos os 33 artigos. Após o processamento no *Iramuteq*, houve a decodificação dos dados, como nuvem de palavras, análise de similitude, o número de ocorrência das palavras no texto, além da elaboração de classe de palavras. Esses resultados permitiram fazer um cruzamento adequado entre os artigos. Além dos artigos do portfólio, foram inseridos outros materiais, os quais foram necessários para a complementação do estudo. E por fim, para a análise dos resultados foi usada a análise de conteúdo com uma abordagem narrativa.

3. Revisão Sistemática da Literatura: os serviços públicos digitais imbricados ao conceito de valor público

Para a Revisão Sistemática da Literatura foram selecionados 33 artigos que compõem o portfólio de análise, sendo realizada uma síntese narrativa, quando o material foi agrupado em quatro temas a saber: da natureza da teoria do valor público; b) na relação com os serviços públicos digitais; c) sobre as informações criadas pelas organizações públicas, e d) sobre a adoção dos serviços públicos digitais. Esses temas são explorados a partir dos autores que investigam sobre esses assuntos.

3.1 Valor público

Valor público, conceito criado por Mark. H. Moore (2014), é definido como as muitas dimensões de valor que um público democrático pode desejar ver produzidas e refletidas no desempenho de um governo. Ou seja, o valor público trata dos resultados e impactos que são considerados valiosos e desejáveis pela sociedade em geral, e que são alcançados por meio das ações e decisões do governo. Envolve a satisfação das necessidades individuais, como também a promoção do bem comum, a justiça social e equidade. O valor público também propõe a produção desse valor pelos administradores públicos voltados para o cidadãos, usando os ativos públicos (Lim e Kamaruddin, 2023).

Moore entende que os valores públicos democráticos são contabilizados pelos cidadãos, em governos democráticos, ou seja, a satisfação das necessidades individuais.

A contabilização do valor público, delineada por Moore deve ser baseada nos valores definidos coletivamente por um “público”, que se articula por meio de processos da governança democrática. O que considera os valores e aspirações do público como um todo, e não apenas preferências individuais. Outro aspecto também importante para a criação do valor público é não incluir como parâmetro somente o dinheiro público, mas a autoridade do Estado: o poder e influência exercidos pelo governo na obtenção de valor público.

Assim, o quadro normativo para avaliar o valor da produção governamental deve incorporar valores utilitaristas relacionados com a satisfação dos desejos materiais individuais, bem como valores morais que tenham em conta a equidade, a justiça e a criação de uma sociedade justa e boa (Petrakaki, 2017; Anwer et. al, 2016). Isto sugere que a contabilização

do valor público deve considerar tanto os resultados alcançados como os princípios éticos que orientam as ações do governo.

Para melhorar os índices de valor público, é importante a adoção de abordagens e práticas que promovam a transparência, a prestação de contas e a eficácia na entrega de serviços governamentais. Dentre algumas estratégias, Moore (2014) indica: a) engajamento cidadão, b) avaliação de impacto, c) transparência e prestação de contas, d) eficiência e eficácia, e) inovação e adoção de boas práticas, f) capacitação e desenvolvimento. Em Valle-Cruz (2019) os fatores avaliados para compreender o valor público dos serviços de e-governo seriam as estratégias anticorrupção, o acesso à informação pública, plataformas de transparência. Ao implementar essas medidas e adotar uma atuação centrada no cidadão, os governos podem contribuir mais para o aumento dos índices de valor público e para a construção de uma sociedade mais eficiente e participativa (Al-Shbail e Aman, 2018; Tassabehji, Hackney e Maruyama, 2019). E por fim, o valor público pode promover ainda uma governança inteligente (Criado e Gil-Garcia, 2019) ao transformar a interação entre administração pública e cidadãos, em algo com mais diálogo e resolução de problemas sociais.

3.2 Serviço público digital e valor público

O serviço público digital, também conhecido por governo eletrônico ou e-governo, pode ser entendido como um sistema sociotécnico que usa as Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) a fim de oferecer serviços de orientações no formato eletrônico, melhorando a eficiência e transparência na relação do governo e cidadão (Tsohou, Lee e Irani, 2014). Para Gerpott e Ahmadi (2016), seria um mecanismo para melhora da eficiência, transparência e acessibilidade dos serviços públicos cidadãos, interagindo com o governo de forma mais conveniente e eficaz por meio de plataformas on-line. Seria uma preocupação de como esse formato de serviço é adotado por eles. Para Al-Shbail e Aman (2018) o governo eletrônico pode ser uma ferramenta eficaz para aumentar a responsabilização nas organizações públicas, uma vez que há mais transparência nas ações e decisões do governo e participação dos cidadãos.

Deve haver uma preocupação com o equilíbrio da formulação de políticas e o gerenciamento de projetos para implantação de e-governo (Melin e Wihlborg, 2016; Aundhe e Narasimhan, 2016). É a integração e respeito por esses dois âmbitos que pode significar o sucesso de um governo eletrônico, bem como foco no acompanhamento constante da sua funcionalidade.

A relação dos serviços públicos digitais está amarrada aos conceitos de valor público, do usuário, da adoção do serviço eletrônico e da informação que é produzida. Por esta razão, a oferta do e-governo deve ser estruturada, para atender com qualidade, prontidão no momento em que o usuário busca os serviços, passando confiabilidade no seu uso e nas informações oferecidas. Os usuários precisam acreditar nesta estrutura. Portanto, são a confiança e a participação dos usuários pontos imprescindíveis para o governos eletrônicos (Abu-Shanab e Shenabat, 2018). A participação dos usuários é fundamental para o

desenvolvimento de sistemas que atendam às necessidades dos usuários e gerem benefícios econômicos e organizacionais (Engvall, 2019). São assim, formas de exercerem sua cidadania.

E portanto, na construção e oferta dos serviços públicos digitais podem ser sugeridas a participação de usuários experientes, para saber como está se produzindo o valor público, que por sua vez gera competitividade e satisfação do usuário, entendendo suas demandas (Špaček e Špačková, 2023; Tassabehji, Hackney e Maruyama, 2019).

3.3 Informações produzidas pelas organizações públicas

A informação produzida pelos governos eletrônicos é um fator que contribui para o valor público, e devem ser relevantes, precisas e acessíveis ao usuário. Ela deve ainda ser preservada e mantida sob sigilo quando se relaciona com o cidadão, sob os canais do governo (Evans, Franks e Chen, 2018).

No contexto do e-governo as informações criadas e gerenciadas desempenham um papel fundamental na eficácia e na transparência das iniciativas governamentais digitais (Melin e Wihlborg, 2016), bem como a participação cidadã e prestação de contas pelo governo, independente de qual área esse sistema foi implantado.

A informação também relaciona-se com a satisfação do usuário e a eficácia dos serviços públicos, avaliando o valor público percebido pelos cidadãos. Ao abordar a exclusão digital e a privacidade e segurança, reconhece-se a importância de garantir a acessibilidade e a confiança nos serviços governamentais, contribuindo para que as informações criadas sejam tratadas com cuidado e rigor. É importante seguir as práticas éticas de pesquisa, garantindo a confidencialidade e anonimato dos participantes (Abu-shanab e Shehabat, 2018; Deng, Karunasena e Xu, 2018).

A preservação digital (Adu, Dube e Adjei, 2016) como conjuntos de estratégias políticas e práticas devem garantir integridade, autenticidade, acessibilidade e usabilidade a longo prazo de dados. Significa que a preservação digital contribui para que as informações digitais sejam contínuas e confiáveis, seja em contextos governamentais, de gestão da informação e arquivísticos. A preservação digital também se torna um componente que leva a transparência governamental, que proporciona o valor público das organizações.

As tecnologias de segurança (Saxena et. al, 2022) garantem a integridade e autenticidade dos dados gerados pelo serviço público digital, evitando que haja alterações não autorizadas ou fraudes. Dessa forma, a segurança da informação cibernética vem para proteger também as informações sensíveis dos cidadãos, que inclui criptografia, autenticação de usuários, *firewalls* e monitoramento constante de ameaças. Garante, portanto, a segurança e confidencialidade dos dados pessoais armazenados nos sistemas de IoT, cujos provedores de serviços devem adotar precauções extras para proteger os dados pessoais dos usuários e obter permissão antes de utilizar ou compartilhar essas informações. (Chohan, et. al, 2023).

3.4 Adoção dos serviços públicos digitais e os cidadãos

Há uma diferença entre adoção e implementação de um serviço público digital, pois possuem peculiaridades específicas: quando se adota um serviço público digital será considerado o uso deste serviço. Já ao implementar a estrutura tecnológica no serviço público significa que houve um processo de incorporação pelas pessoas que a usam. E o cidadão é o destaque para que a adoção ocorra, ao exigir que suas necessidades sejam atendidas, com confiança e qualidade.

A adoção bem-sucedida dos serviços públicos digitais é fundamental para a modernização e a eficiência do governo, pois, permite uma maior interação com os cidadãos, a redução de custos e a melhoria da qualidade dos serviços prestados (Deng, Karunasena e Xu, 2018; Criado e Gil-Garcia, 2019). O fornecimento de informações educativas que ensinem como usar os serviços públicos digitais, os benefícios para os cidadãos de como usar e os procedimentos a serem seguidos os ajudam a usarem de forma eficaz e segura. Kumar et. al (2018) cita em seu estudo 17 fatores que contribuem para a adoção do governo eletrônico, como foi aplicado na Índia, dentre eles a inclusão de instalações auxiliares, prevenção da corrupção, transparência e justiça no processo, apoio ao cliente, conectividade. Ou seja, estruturas que garantam a segurança e a privacidade das informações dos cidadãos, cruciais para construir a confiança na utilização dos serviços públicos digitais. Além disso, informar sobre as medidas de segurança adotadas pode tranquilizar os usuários (Deng, Karunasena e Xu, 2018; Reddick e Anthopoulos, 2014). Para Moore (2004), seria a capacidade operacional, uma das três dimensões diretamente relacionada à redução da exclusão digital, ao aumento da eficiência dos serviços governamentais e ao fortalecimento da participação cidadã nos assuntos públicos. Por meio da utilização de serviços digitais, como os oferecidos por redes Wi-Fi municipais, os cidadãos economizam tempo, reduzem custos administrativos e tem acesso a informações e recursos de forma mais rápida e eficaz (Van Den Velden e Sadowski, 2023; Moura e Sá e Martins, 2016).

Certo aspectos demográficos podem influenciar na adoção dos serviços públicos digitais, como gênero, a idade, o nível educacional e renda (Al Athmay, 2015). Assim, os fatores demográficos podem moldar a forma como os cidadãos percebem e adotam os governos eletrônicos, sendo importante considerar esses fatores ao desenvolver estratégias de implementação e promoção da governança eletrônica, para garantir uma participação mais ampla e eficaz dos cidadãos (Plesner, Justesen e Glerup, 2018).

Governos de países com mais recursos financeiros podem ter mais facilidade em os cidadãos adotarem os serviços eletrônicos (Marienfeldt, 2021), uma vez que recursos financeiros, técnicos e de pessoal adequados criam e mantêm uma estrutura sofisticada de governo eletrônico, resultando em uma maior disponibilidade dos seus serviços. Nesta concepção entra também a ideia de capacitação do pessoal das organizações públicas (Špaček e Špačková, 2023), para o desenvolvimento de capacidades internas e aceitação das mudanças para o mundo digital.

Diante disso, os *stakeholders* são essenciais, pois eles têm a capacidade de contribuir para a adoção dos e-governos (Saxena *et al.*, 2022) por meio da comunicação e envolvimento,

incluindo a ciência dos resultados e oportunidades de participação nas decisões. Permite que as organizações públicas gerenciem as expectativas dos serviços públicos digitais de forma eficaz. Al Sayegh *et al.* (2023) vê como principais fatores que influenciam a adoção do governo eletrônico nos setores públicos o apoio na liderança, a formação dos funcionários e o apoio à preparação organizacional.

4. Discussões

A análise da literatura realizada e apresentada na seção anterior reuniu os temas, dimensões e outros aspectos relacionados aos serviços públicos digitais e ao valor público. Pelo menos, cinco aspectos podem ser destacados, a partir da Revisão Sistemática da Literatura realizada, a saber:

Inicialmente, infere-se que os serviços públicos digitais são organizados pelos governos de diferentes maneiras, mas tendo como mote a preocupação com a informação que é produzida, com a opinião dos cidadãos que usam os seus serviços, e de que maneira melhorar a adoção por essas tecnologias.

Também, é possível o entendimento de que a construção do valor público implica em diferentes fatores, que pontuam para que os serviços públicos digitais construam credibilidade e confiabilidade. É importante destacar que são diferentes as concepções de valor público, conforme os estudos foram produzidos, no entanto, a intenção de beneficiar o cidadão permanece.

Ademais, cabe ressaltar que adoção dos serviços públicos digitais se relaciona à postura governamental, na construção da estrutura. Compreende-se que os resultados dos serviços públicos digitais podem ser mais amplos, não apenas em termos de conveniência e eficiência, mas também em termos de inclusão digital, educação e percepção social (Kumar *et. al* 2018).

A importância das avaliações e acompanhamentos dos serviços públicos digitais é outro elemento que precisa ser ressaltado, como auditorias regulares, revisão de procedimentos internos, a garantia das informações consistentes, que evitem ataques cibernéticos.

E finalmente, depreende-se que a avaliação do serviço público digital pode ser realizada por meio de diversas metodologias e ferramentas, com foco na experiência do usuário, na eficácia dos serviços prestados e na qualidade da interação entre o cidadão e a entidade pública. Neste sentido, é possível citar pesquisas de satisfação do usuário, testes de usabilidade e análise de métricas de desempenho (Moura e Sá e Martins, 2016).

5. Considerações Finais

Esta Revisão Sistemática da Literatura promoveu uma análise da relação entre os serviços públicos digitais e os cidadãos, visando a compreensão do valor público para as organizações públicas. Para o alcance deste objetivo e de modo a responder às questões

levantadas, o estudo revisou sistematicamente a literatura encontrada em uma base de dados internacional (*Emerald*) no período de 2013 a 2023. A partir da elaboração de um referencial teórico com as ideias principais abordadas sobre valor público e serviço público digital, efetivou-se uma análise que tratou dos temas de adoção dos serviços públicos digitais, das informações produzidas e todo o cuidado para que ela seja segura e confiável. Como conclusões desse estudo é possível apontar que:

a) Há necessidade em se preocupar com a confiança a ser construída com os usuários ; b) percebe-se uma relação intrínseca entre os e-governo e valor público, que deve focar no que é oferecido; c) a qualidade da informação produzida é muito importante, como apontam estudos de Chohan et. al (2023), Abu-Shanab e Shehabat (2018), Deng, Karunasena e Xu (2018), de maneira que ela seja construída com confiabilidade e sigilo, dentro dos canais eletrônicos governamentais; d) a análise das implicações da interação dos serviços públicos digitais e cidadãos possibilita a avaliação de como essas plataformas afetam a participação ativa e a inclusão das pessoas nos processos decisórios, contribuindo para o fortalecimento da cidadania. Ainda, é necessário ponderar que a relevância do estudo se dá pela contribuição nas discussões sobre como as instituições públicas constroem as informações e a qualidade com que os cidadãos as processam.

Referências

- Abu-Shanab, Emad; Shehabat, Issa. (2018). The influence of knowledge management practices on e-government success: A proposed framework tested. *Transforming Government: People, Process and Policy*, v. 12, n. 3/4, p. 286-308.
- Adu, Kofi Koranteng; Dube, Luyande; Adjei, Emmanuel. (2016). Digital preservation: the conduit through which open data, electronic government and the right to information are implemented. *Library Hi Tech*, v. 34, n. 4, p. 733-747.
- Al Athmay, Alaa Aldin Abdul Rahim. (2015). Demographic factors as determinants of e-governance adoption: A field study in the United Arab Emirates (UAE). *Transforming Government: People, Process and Policy*, v. 9, n. 2, p. 159-180.
- Al Sayegh, Ahmed Juma et al. (2023). Factors affecting e-government adoption in the UAE public sector organisations: the knowledge management perspective. *Journal of Knowledge Management*, v. 27, n. 3, p. 717-737.
- Al-Shbail, Tariq; Aman, Aini. (2018). E-government and accountability: How to mitigate the disorders and dysfunctions of accountability relationships. *Transforming Government: People, Process and Policy*, v. 12, n. 2, p. 155-190.
- Anwer, Mohammad A. et al. (2016). E-government services evaluation from citizen satisfaction perspective: A case of Afghanistan. *Transforming Government: People, Process and Policy*, v. 10, n. 1, p. 139-167.

- Aundhe, Madhuchhanda Das; Narasimhan, Ramesh. (2016). Public private partnership (PPP) outcomes in e-government—a social capital explanation. *International Journal of Public Sector Management*, v. 29, n. 7, p. 638-658.
- Chohan, Sohail Raza et al. (2023). IoT as societal transformer: improving citizens' continuous usage intention in digital society through perceived public value. *Library Hi Tech*, v. 41, n. 4, p. 1214-1237.
- Criado, J. Ignacio; Gil-Garcia, J. Ramon. (2019). 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.
- Deng, Hepu; Karunasena, Kanishka; Xu, Wei. (2018). Evaluating the performance of e-government in developing countries: A public value perspective. *Internet Research*, v. 28, n. 1, p. 169-190.
- Engvall, Tove. (2019). User participation: what can be learned from the information systems domain? *Records Management Journal*, v. 29, n. 3, p. 320-332.
- Evans, Lois; Franks, Patricia; Chen, Hsuanwei Michelle. (2018). Voices in the cloud: social media and trust in Canadian and US local governments. *Records Management Journal*, v. 28, n. 1, p. 18-46.
- Gerpott, Torsten J.; Ahmadi, Nima. (2016). Use levels of electronic government services among German citizens: An empirical analysis of objective household and personal predictors. *Transforming Government: People, Process and Policy*, v. 10, n. 4, p. 637-668.
- Kamoun, Faouzi; Basel Almourad, Mohamed. (2014). Accessibility as an integral factor in e-government web site evaluation: The case of Dubai e-government. *Information Technology & People*, v. 27, n. 2, p. 208-228.
- Kumar, Rajiv et al. (2018). Factors influencing e-government adoption in India: a qualitative approach. *Digital Policy, Regulation and Governance*, v. 20, n. 5, p. 413-433.
- Lim, Seng Boon; Kamaruddin, Kamalia Azma. (2023). Violated factors in building citizen-centric e-government websites: insights from the performance of the federal, state and local governments websites in Malaysia. *Journal of Systems and Information Technology*, v. 25, n. 1, p. 109-132.
- Marienfeldt, Justine. (2021). Three paths to e-service availability: a fuzzy set qualitative comparative analysis among the EU member states. *International Journal of Public Sector Management*, v. 34, n. 7, p. 783-798.
- Melin, Ulf; Wihlborg, Elin. (2018). Balanced and integrated e-government implementation – exploring the crossroad of public policy-making and information systems project management processes. *Transforming Government: People, Process and Policy*, v. 12, n. 2, p. 191-208.

- Moore, M. H., & Khagram, S. (2004). On creating public value. What Businesses Might Learn from Government about Strategic Management. Corporate Social Responsibility Initiative Working Paper, 3.
- Moore, M. H. (2014). Public value accounting: Establishing the philosophical basis. *Public administration review*, 74(4), 465-477.
- Moura e Sá, Patrícia; Martins, Rita. (2016). Data quality requirements for water bills. *The TQM Journal*, v. 28, n. 6, p. 933-953.
- Petrakaki, Dimitra. (2018). Re-locating accountability through technology: From bureaucratic to electronic ways of governing public sector work. *International Journal of Public Sector Management*, v. 31, n. 1, p. 31-45.
- Plesner, Ursula; Justesen, Lise; Glerup, Cecilie. (2018). The transformation of work in digitized public sector organizations. *Journal of Organizational Change Management*, v. 31, n. 5, p. 1176-1190.
- Reddick, Christopher; Anthopoulos, Leonidas. (2014). Interactions with e-government, new digital media and traditional channel choices: citizen-initiated factors. *Transforming Government: People, Process and Policy*, v. 8, n. 3, p. 398-419.
- Saxena, Stuti et al. (2022). Invoking blockchain technology in e-government services: a cybernetic perspective. *Digital Policy, Regulation and Governance*, v. 24, n. 3, p. 246-258.
- Špaček, David; Špačková, Zuzana. (2023). Issues of e-government services quality in the digital-by-default era—the case of the national e-procurement platform in Czechia. *Journal of Public Procurement*, v. 23, n. 1, p. 1-34.
- Tassabehji, Rana; Hackney, Ray; Maruyama, Takao. (2019). Evaluating digital public services: A contingency value approach within three exemplar developing countries. *Information Technology & People*, v. 32, n. 4, p. 1021-1043.
- Tsohou, Aggeliki; Lee, Habin; Irani, Zahir. (2014). Innovative public governance through cloud computing: Information privacy, business models and performance measurement challenges. *Transforming Government: People, Process and Policy*, v. 8, n. 2, p. 251-282.
- Valle-Cruz, David. (2019). Public value of e-government services through emerging technologies. *International Journal of Public Sector Management*, v. 32, n. 5, p. 530-545.
- Van Den Velden, Jenneke; SADOWSKI, Bert M. (2023). Creating public value with municipal Wi-Fi networks: a bottom-up methodology. *Digital Policy, Regulation and Governance*, v. 25, n. 2, p. 77-103.