

## **Adesão ao governo eletrônico pelo homem comum**

**Palavras-chaves: adoção; governo eletrônico; redes sociais; confiança; experiência.**

**Helder Barbosa Ribeiro<sup>1</sup>**

### **Introdução**

O WhatsApp está no Brasil desde 2009 e é uma das redes mais utilizadas. São 147 milhões de contas brasileiras no aplicativo e cerca de 94% dos usuários acessam o aplicativo diariamente (Purz, 2023). Dentre os fundamentos epistemológicos da administração pública, há a observação da realidade e como esta é percebida pelos indivíduos. Neste sentido, observamos o aumento do uso do governo eletrônico – notadamente através do WhatsApp – no Brasil, em razão da familiaridade do brasileiro com o aplicativo.

Trata-se, igualmente, de gestão social. Cançado et. al (2022) nos informam que a Gestão Social “representa o interesse público não estatal e constitui a forma de administrar da própria sociedade democrática contemporânea”. Destarte, é natural que o governo eletrônico no Brasil tenha um traço marcante na referida rede. Destacaremos especificamente o uso do Procons estaduais da Paraíba e de Roraima como manifestação da gestão social e enquanto objeto de estudo da prática nas organizações públicas.

### **O governo eletrônico**

Para o estudo desta realidade, alguns conceitos demandam explicação: as tecnologias da informação e comunicação (TICs) propiciam a nossa sociedade a solução de problemas de forma mais rápida e eficiente assim como, também, realização de atos cotidianos com a mesma celeridade (Barbosa e Mota, 2022). Surge, assim, o chamado governo eletrônico (*e-gov*): o uso de TICs combinado com mudanças organizacionais para melhorar as estruturas e ações governamentais (Twizeyimana & Andersson, 2019 apud Barbosa e Mota, 2022).

Schuppan (2009 apud MISHRA et al., 2012) sugere que países em desenvolvimento, em comparação com países desenvolvidos, precisam de um esforço adicional quando do implemento do Governo Eletrônico. Este autor supra nos explica que os contextos institucionais, culturais e administrativos dos países em desenvolvimento devem ser mais considerados que nos países desenvolvidos, quando da realização do *e-gov*.

Desta forma, levando em consideração os achados por Schuppan, é compreensível que o uso do governo eletrônico seja mais intenso em um dos aplicativos mais utilizados no país (Purz, 2023). Assim, a familiaridade com o aplicativo facilita e intensifica o seu uso enquanto governo eletrônico. O Procon estadual paraibano (Paraíba, 2023) considera que o fornecimento do atendimento pelo WhatsApp “tem como objetivo simplificar o

---

<sup>1</sup> \* Mestrando em Administração Pública pela Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas da Fundação Getúlio Vargas (EBAPE/FGV).

acesso do consumidor paraibano aos serviços prestados pelo Procon Estadual da Paraíba”.

Em artigo sobre o uso do *e-gov*, Cavalcante (et. al., 2020) nos informa que de acordo com a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílio Contínua (PNAD Contínua), realizada em 2018 pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), “16,6% da população brasileira não é alfabetizada”, e entre o público idoso “o índice de analfabetismo chega a 44,9%.”. Desta forma, Cavalcante (et. al., 2020), ao nos informar sobre uma conhecida barreira do uso de TICs no Brasil e na realização do *e-gov*, acaba por nos validar a facilidade impressa pelos dois Procons em observação ao ampliar o serviço para um dos aplicativos de maior uso no país (Purz, 2023).

Assim, neste aspecto, importantes são as lições de Barbosa e Mota (2022) sobre a fundamentação teórica para entender a adoção do governo eletrônico. Em apertado resumo, os autores supracitados, relacionam a adoção do uso do governo eletrônico aos conceitos de confiança, confiabilidade, risco percebido, capacidade, benevolência, integridade e experiência.

Ainda em justa síntese, podemos apresentar tais conceitos como: Confiança é o “ato de um indivíduo tornar-se vulnerável a outro indivíduo, grupo ou instituição que tem a capacidade de prejudicá-lo ou traí-lo” (Levi & Stoker, 2000 apud Barbosa e Mota, 2022). Confiabilidade é a “percepção das características de um indivíduo confiável” (Zucker, 1986 apud Barbosa e Mota, 2022). Risco percebido é a “expectativa subjetiva apresentada pelo cidadão de sofrer uma perda na sua busca por um resultado desejado” (Gefen, Karahanna & Straub, 2003; Warkentin et. Al., 2002 apud Barbosa e Mota, 2022). Capacidade é o “grupo de habilidades, perícias, competências e características que permite que uma parte tenha influência sobre algum domínio específico” (Mayer et al., 1995 apud Barbosa e Mota, 2022). A benevolência “representa o quanto se acredita que as ações tomadas pelo indivíduo no qual se confia têm como objetivo buscar fazer o bem ao indivíduo que confia” (Mayer et al., 1995 apud Barbosa e Mota, 2022). Integridade é “derivada da percepção do indivíduo que confia de que o indivíduo no qual se confia vai se comportar de uma maneira que indica valores que parecem consistentes e positivos (Connolly, 2013 apud Barbosa e Mota, 2022). Por fim, na experiência, reiterados encontros entre o indivíduo e aquele em que se confia, “aquela passa a acumular informações sobre este, de forma a aumentar sua confiança nele” (Zucker, 1986 apud Barbosa e Mota, 2022).

Barbosa e Mota (2022), ao fim da pesquisa, chegaram a seis hipóteses no modelo final: a confiança no *e-gov* influencia positivamente a intenção de uso; a confiança no governo influencia positivamente a confiança no *e-gov*; a confiança na internet influencia positivamente a confiança no *e-gov*; a confiança no *e-gov* influencia negativamente o risco percebido; o risco percebido tem influência negativa na intenção de uso do *e-gov*; as características do governo influenciam positivamente a confiança no governo (confiabilidade).

Tais hipóteses, cremos, corroboram com a adoção dos cidadãos ao uso do Procon através do WhatsApp. O Procon da Assembleia Legislativa do Estado de Roraima (2022) informa que o atendimento pelo WhatsApp é o “carro-chefe” do órgão, validando o estudo de Barbosa e Mota, assim como os demais conceitos que brevemente elencamos.

### **Considerações finais**

Moore (1988) descreve o homem comum como “o mais raro e trágico dos mistérios da natureza”. Entretanto, não é nenhum mistério que a sociedade

contemporânea demanda e busca comodidades e facilidades para o dia a dia. Neste passo, considerando o contexto brasileiro, é altamente elogiável a adoção, pelas organizações públicas, de canais de atendimento que já possuem os atributos de confiança, confiabilidade e experiência do usuário comum nacional.

Uma vez que um dos traços da gestão social busca a garantia, pelas organizações e instituições, do bem-estar pela sociedade; encontramos na adoção do WhatsApp – pelos dois órgãos em análise – como um excelente exemplo prático da efetivação da eficiência da facilidade na adoção do e-gov.

## Referências

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE RORAIMA. **Procon Assembleia faz mais de 2,1 mil atendimentos em 2022; setor financeiro é recordista de reclamações**. Disponível em: <<https://al.rr.leg.br/2022/12/27/balanco-procon-assembleia-faz-mais-de-21-mil-atendimentos-em-2022-setor-financeiro-e-recordista-de-reclamacoes/>>. Acesso em: 07 jan. 2023.

BARBOSA, Johny David Soares e MOTA, Flávio Perazzo Barbosa. **Adoção do governo eletrônico: um estudo sobre o papel da confiança**. In: Revista de Administração Pública. Rio de Janeiro 56 (4): 441-464, jul. - ago. 2022.

CANÇADO, Airton Cardoso. PEREIRA, José Roberto e TENÓRIO, Fernando Guilherme. **Gestão social: epistemologia de um paradigma**. – 3ª ed. rev. e ampl. – Tocantins: MC&C Editorial: Universidade Federal de Tocantins, 2022.

CAVALCANTE, Élbia de B. et al. **O Serviço Social previdenciário, a transformação digital no INSS pré-pandemia e os agravos diante do Coronavírus: um relato de experiência**. In: PEREIRA, Sofia Laurentino B. et al. (orgs.). Serviço social em tempos de pandemia: provocações ao debate. Teresina: EDUFPI, 2020.

MISHRA, Alok; MISHRA, Deepti. **E-government: exploring the different dimensions of challenges, implementation, and success factors**. ACM SIGMIS Database: the DATABASE for Advances in Information Systems, v. 42, n. 4, p. 23-37, 2012.

MOORE, Alan. **A piada mortal**. São Paulo: Panini Comics, 1988.

PARAIBA. **Procon Estadual da Paraíba unifica atendimento via whatsapp tanto da sede quanto de todos os seus núcleos**. Disponível em: <<https://procon.pb.gov.br/noticias/procon-estadual-da-paraiba-unifica-atendimento-via-whatsapp-tanto-da-sede-quanto-de-todos-os-seus-nucleos>>. Acesso em: 9 fev. 2023.

PURZ, M. **WhatsApp no Brasil: números atuais e as oportunidades comerciais do app**. Disponível em: <<https://www.messengerpeople.com/pt-br/whatsapp-no-brasil/>>. Acesso em: 09 de fev. de 2023.