

**QUEM TEM COMPETÊNCIA PARA FAZER, VOCÊ OU EU?
PROPOSIÇÃO DE UMA AGENDA DE PESQUISA PARA O ESTUDO DA
COPRODUÇÃO DE SERVIÇOS NO E-GOV**

Gilmara Aparecida de Freitas Dias¹

Josivania Silva Farias²

ABSTRACT

This study presents a systematic review of the literature on citizens' competencies in the co-production of public services using e-government platforms, aiming to formulate a research agenda capable of contributing to further studies on this subject. We carefully analyzed the textual corpus of 24 articles with the VosViewer software. The textual analysis allowed the construction of a mind map based on the authors who researched the proposed theme. Thus, it was possible to identify that, so far, no studies have been recognized or conducted to describe the competences of citizens in the co-production of public services through e-government platforms. Therefore, there was a theoretical gap that allowed the elaboration of an agenda proposal capable of promoting new studies focused on the analysis of citizens' competences when performing the services co-produced with the government using the e-Gov platforms.

Keywords: Electronic Government. Competences of the citizen. Theoretical essay. Co-production of public services.

RESUMO

Este estudo apresenta uma revisão sistemática da literatura acerca das competências do cidadão na coprodução de serviços públicos por meio do uso de plataformas de governo eletrônico, visando formular uma agenda de pesquisa capaz de contribuir com novos estudos nessa temática. Foram analisados criteriosamente os *corpus textuais* de 24 artigos com o *software VosViewer*. A análise textual permitiu a construção de um mapa mental com base nos autores que pesquisaram a temática proposta. Com isso, foi possível identificar que, até o momento, não foram reconhecidos ou realizados estudos capazes de descrever as competências do cidadão na coprodução de serviços públicos por meio das plataformas de governo eletrônico. Observou-se, portanto, uma lacuna teórica que possibilitou a elaboração de uma proposta de agenda capaz de fomentar novos estudos voltados para a análise das competências do cidadão ao realizar os serviços de forma coproduzida com o governo utilizando as plataformas de e-Gov.

Palavras-chave: Governo eletrônico. Competências do cidadão. Coprodução de serviços públicos.

¹ Programa de Pós-Graduação em Administração (PPGA) da Universidade de Brasília (UnB), Brasília-DF-Brasil. E-mail: gilfdias@gmail.com

² Programa de Pós-Graduação em Administração (PPGA) da Universidade de Brasília (UnB), Brasília-DF-Brasil. E-mail: josivania@unb.br

1. INTRODUÇÃO

A cooperação ocorrida entre cidadãos e governo durante a realização de serviços via plataformas de *e-Gov* sugere uma ação de coprodução, especialmente quando observados os autosserviços que o cidadão utiliza em âmbito público. Essa interação abre espaço para a discussão acerca da coprodução de serviços públicos mediados pelas TIC (Barbosa, Pozzebon, & Diniz, 2013; Bovaird, 2007; A. J. Meijer, 2011; Verschuere, Brandsen, & Pestoff, 2012).

Neste contexto, o objetivo deste estudo é realizar uma revisão sistemática da literatura acerca das competências do cidadão na coprodução de serviços públicos ofertados por meio das plataformas de *e-Gov*, de modo que seja proposta uma agenda de pesquisa capaz de contribuir com novas pesquisas nessa temática. Corroboram com esse esforço, Hunnius e Schuppan (2013, p. 2), quando questionam a pouca atenção dada à temática das competências do cidadão para realizar serviços mediados pelo *e-Gov*, seja em análises práticas ou acadêmicas. Do mesmo modo, Araujo e Reinhard (2014) e Araujo, Reinhard e Cunha (2018) sugerem que não há investigações sobre as competências do cidadão na utilização dos serviços ofertados ou coproduzidos.

Por sua vez, alguns estudos versam sobre as competências dos governos e dos agentes públicos em promover os serviços nas plataformas de *e-Gov*, a saber: Hunnius e Schuppan (2013) e Maseh e Mutula (2016). Outros exploram os aspectos de usabilidade e aceitação das ferramentas de governo eletrônico, como: Barbosa, Pozzebon e Diniz (2013), Costa, Castro e Cappelozza (2014), Damian e Merlo (2013), Moraes e Meirelles (2017), Rokhman e Satyawati (2012), Santos *et al.* (2013), Shareef *et al.* (2014) e Venkatesh, Chan e Thong (2012). Até o presente, entretanto, não foram observados estudos capazes de reconhecer, medir ou explicar as competências necessárias aos cidadãos para coproduzirem serviços públicos utilizando-se das plataformas de *e-Gov*. Sendo assim, a pesquisa se mostra relevante para incentivar novos estudos que colaborem com a agenda de pesquisa proposta.

2. PLATAFORMAS DE E-GOV COMO UM INSTRUMENTO PARA AUTOSSERVIÇOS

A administração pública, ao longo dos anos, adotou os recursos de TIC para a prestação de seus serviços de modo *online*, culminando no fortalecimento dos autosserviços realizados nas plataformas de *e-Gov*. O autosserviço ou auto-atendimento mediado pelas TIC foi percebido como importante avanço tecnológico e alcançou popularidade no âmbito da

gestão pública (Venkatesh et al., 2012). Deste modo, as plataformas de *e-Gov* passaram a ser reconhecidas como um diferencial de modernização do Estado, modificando as formas de interação entre governo, cidadão, empresas e sociedade (Diniz, Barbosa, Junqueira, & Prado, 2009; Garcia, 2007).

Os serviços ofertados nas plataformas de *e-Gov* vão além de instruções meramente informacionais, mas podem disponibilizar serviços de suma importância para a promoção da participação cidadã e da democracia (Santos, Braga, & Rover, 2013), oportunizando que cidadãos e comunidade mantenham uma interação transparente, participativa e colaborativa durante a utilização dos serviços públicos (Bernardes, Santos, & Rover, 2015; Braga & Gomes, 2016).

O autosserviço realizado nas plataformas de *e-Gov* exige dos cidadãos determinadas habilidades digitais necessárias ao uso de tecnologias (Dias, Coura, Athayde, & Farias, 2018), bem como motivação para a execução do autosserviço e a percepção de facilidade do uso (Billestrup, Born, Bruun, & Stage, 2016). Todavia, as habilidades vão além da facilidade na operacionalização dos sistemas de *hardware* e *software* (Gallouj & Zanfei, 2013), mas exigem dos cidadãos competências específicas capazes de colaborar para uma melhor qualidade na entrega dos serviços prestados pelos governos nas plataformas de *e-Gov*.

No Brasil, as plataformas de *e-Gov* apresentam certas limitações quanto ao modo como o cidadão entende os serviços ofertados (RAMPELOTTO *et al.*, 2015), especialmente pelo fato de alguns serviços serem mandatórios, transferindo ao indivíduo a obrigatoriedade de fazê-lo. São exemplos desses serviços: a declaração de imposto de renda e do voto eletrônico (ARAÚJO; REINHARD, 2014).

3. OS DESAFIOS DO CIDADÃO NA COPRODUÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS POR MEIO DO AUTOSSERVIÇO

Para Gallouj e Weinstein (1997) o resultado obtido em serviços coproduzidos pode ser, de certo modo, diferenciável, por consequência das competências relativas a cada um dos participantes coprodutores. Deste modo, o sucesso do serviço dependerá das competências individuais dos cidadãos e de sua qualificação para realizar os autosserviços disponíveis nas plataformas de *e-Gov*.

Coproduzir é interagir de modo extenso e equilibrado (operacionalmente) entre o prestador e o usuário do serviço, com vistas em obter o resultado almejado, sendo que as competências de ambos interferem nas características resultantes dos serviços realizados (Faiz Gallouj & Weinstein, 1997).

Diversos estudos sobre coprodução descrevem e analisam uma variedade de práticas de envolvimento de cidadãos e de possíveis *stakeholders* das organizações de serviços públicos (A. Meijer, 2016). O ato de coproduzir se refere à participação, consulta mútua e tomada de decisão entre as partes interessadas para alcançar determinado objetivo (Clayson, Webb, & Cox, 2018), podendo ser entendido como ações voluntárias de cidadãos que auxiliam a prestação de serviços por órgãos públicos, com a finalidade de aumentar a eficiência e a eficácia dos serviços prestados à comunidade (Silvestre, Catarino, & Araújo, 2016).

Vários autores têm contribuído com pesquisas acerca da coprodução de serviços públicos (Age & Schommer, 2017; Alford, 2014; Chathoth, Altinay, Harrington, Okumus, & Chan, 2013; Linders, 2012; A. Meijer, 2016; Osborne & Strokosch, 2013; Schommer, Rocha, Spaniol, Dahmer, & Sousa, 2015; Silvestre et al., 2016; Verschuere et al., 2012). A coprodução de serviços públicos diz respeito ao envolvimento do cidadão na operacionalização e entrega de serviços, de modo que esse não seja apenas o consumidor ou avaliador dos serviços prestados pela administração pública, mas participante do planejamento, da execução e entrega (Osborne, Radnor, & Nasi, 2012; Pestoff, 2008). Sendo assim, a relação entre cidadão e governo deve estar estruturada por um conjunto de direitos, obrigações e responsabilidades de ambas as partes (Alford, 2014). Uma vez que, cidadãos e governos compartilham responsabilidades na produção de serviços públicos, e somente produzirão serviços ótimos se houver uma real integração entre eles (O. Dias & Gomes, 2017).

É fundamental que governo e agentes públicos ofereçam condições de participação aos cidadãos como coprodutores essenciais do serviço (Osborne & Strokosch, 2013), empoderando o cidadão e dando a ele as capacidades necessárias para interagirem com os serviços por meio de suas experiências, a fim de alcançarem os resultados pretendidos (Linders, 2012; Osborne & Strokosch, 2013).

4. PROCEDIMENTO METODOLÓGICO

Esta pesquisa realizou uma revisão sistemática da literatura em estudos empíricos publicados entre o ano de 2005 até janeiro de 2019, que apresentassem os termos “*e-Gov*” ou “*electronic government*” nos títulos ou nos *abstracts*. A busca ocorreu entre os meses de dezembro de 2018 a janeiro de 2019. Para tanto, utilizou-se como fonte de pesquisa o portal de periódicos da Capes e a identificação de participante para acesso à Comunidade Acadêmica Federada (CAFe) por intermédio da Universidade de Brasília (UnB). Foram

investigadas as contribuições científicas, do tipo “artigo”, “revisado por pares”. Materiais como relatórios técnicos (de pesquisa e/ou de projetos), artigos de jornais, recursos textuais, resenhas, teses, atas de congressos e livros foram desconsiderados na pesquisa. Por sua vez, todos os que apresentaram algum tipo de contribuição permaneceram na amostra.

Em uma primeira fase, foi realizada a busca sem filtro para base de dados e sem restrições temporais, o que resultou em 529 artigos escritos em diversas línguas. No idioma inglês, foco deste estudo, foram identificados 479 artigos para a referida chave de busca. De modo abreviado artigos sobre *e-Gov* também foram publicados em outros idiomas, sendo: 24 em português, 16 em espanhol, 3 em alemão, 2 em russo e 2 em árabe.

Em uma segunda etapa, foram analisadas as publicações, considerando o nome dos periódicos. Observou-se que, no período definido para análise, o periódico *International Journal of Electronic Government Research* (IJEGR) foi o mais expressivo em número de publicações (264), seguido pelo *Government Information Quarterly* com 37 artigos publicados na temática do *e-Gov*. Os periódicos *Information Management Journal* e *Information Polity* apresentaram 11 publicações cada. Já a Revista de Administração Pública publicou 6 artigos sobre *e-Gov* e a *Public Manager* apresentou 5 publicações nesta temática. Vale ressaltar que alguns artigos eram comuns a mais de uma base de dados, deste modo, após a remoção das duplicidades, restaram 334 artigos sobre governo eletrônico.

Uma terceira fase de análise foi realizada, considerando o corte temporal para os artigos publicados entre os anos de 2005 e o mês de janeiro de 2019, resultando em 152 artigos. Esta quantidade foi reduzida para 103 documentos após a remoção dos títulos duplicados e dos assuntos relacionados à implementação das plataformas de *e-Gov*. Estes últimos tinham características fundamentalmente técnicas para o desenvolvimento das plataformas – e nesses casos eram retratados aspectos técnicos da implantação de TIC para *e-Gov*.

Os 103 artigos resultantes da terceira fase de análise apresentaram 224 autores. Sendo que o autor com maior número de publicações na temática de governo eletrônico, no montante de artigos pesquisados foi Yogesh K. Dwivedi com 12 publicações, seguido de Nripendra P. Rana com 5 publicações. Os demais (222) autores tiveram entre 1 e 3, sendo que a grande maioria (90% - 202) publicaram apenas um artigo direcionado ao tema de *e-Gov*.

Após os três crivos supracitados, decidiu-se realizar o refinamento das palavras-chave "*electronic government*" ou "*e-Gov*" associadas a outros termos capazes de dar pistas sobre publicações relacionadas às possíveis lacunas que se desejava descobrir, são elas: "*citizen competence*"; "*citizen*"; "*competenc**"; "*skill*"; "*self-service*" ; "*service delivery*";

“coproduction” e “co-production”. Os filtros aplicados foram: artigos; revisados por pares; e no idioma inglês. As expressões combinadas possibilitaram um retorno de 56 artigos, que agrupavam documentos repetidos, artigos com métodos teóricos e empíricos e alguns que não estavam de acordo com o interesse da pesquisa. Após a análise minuciosa dos arquivos, chegou-se ao resultado de 24 artigos com de método empírico e apresentaram sugestiva aderência ao tema proposto.

Para garantir uma maior segurança quanto à relevância dos arquivos selecionados e sua classificação hierárquica, utilizou-se do *Methodi Ordinatio*. Este método permite, com a aplicação de uma equação matemática (1), ordenar os itens obtidos na busca de acordo com sua relevância científica.

$$\text{InOrdinatio} = (\text{IF}/1000) + \alpha * [10 - (\text{ResearchYear} - \text{PublishYear})] + (\Sigma\text{Ci}) \quad (1)$$

Os critérios da fórmula desenvolvida por Pagani, Kovaleski, e Resende (2015) para o *Methodi Ordinatio* são: IF (Fator de Impacto do periódico); α (fator de ponderação, variável entre 1 e 10, estabelecido pelo pesquisador como forma de priorização da obra); *ResearchYear* (ano em que o artigo foi coletado); *Publish Year* (ano em que o artigo foi publicado); e ΣCi (número de vezes que o artigo foi citado).

São considerados mais relevantes, os artigos com maior valor de *InOrdinatio*, escore obtido por meio da fórmula proposta por Pagani *et al.* (2015). No caso deste estudo, foram considerados todos os artigos com *InOrdinatio* maiores (>) que zero.

Os artigos foram mantidos ou retirados da amostra, após os seguintes ciclos de checagem: (1º) exclusão dos duplicados; (2º) título e área de abordagem; (3º) palavras-chave; (4º) resumo; (5º) seleção dos artigos por meio do *Methodi Ordinatio*; e (6º) texto completo. A amostra principal somou 103 artigos que após os cinco filtros resultaram em um *corpus* de 26 textos para análise, considerados como contribuições relevantes à construção desta revisão da literatura, com vistas a uma discussão que possa resultar na proposição de uma agenda de pesquisa.

5. DISCUSSÃO, IDENTIFICAÇÃO DE LACUNAS E PROPOSIÇÃO DE AGENDA

Os 24 artigos da amostra foram selecionados após os diversos filtros de análise, e representam aqueles que têm aderência maior à temática das competências do cidadão como coprodutor de serviços nas plataformas de *e-Gov*.

Os *corpus textuais* dos 24 artigos foram analisados com o *software VosViewer* que possibilitou verificar os termos com maior ocorrência (Figura 1). Em um total de 727 termos, 34 estavam de acordo com os limites da análise. Entretanto, foram selecionados os 15 com maior aderência à temática deste estudo.

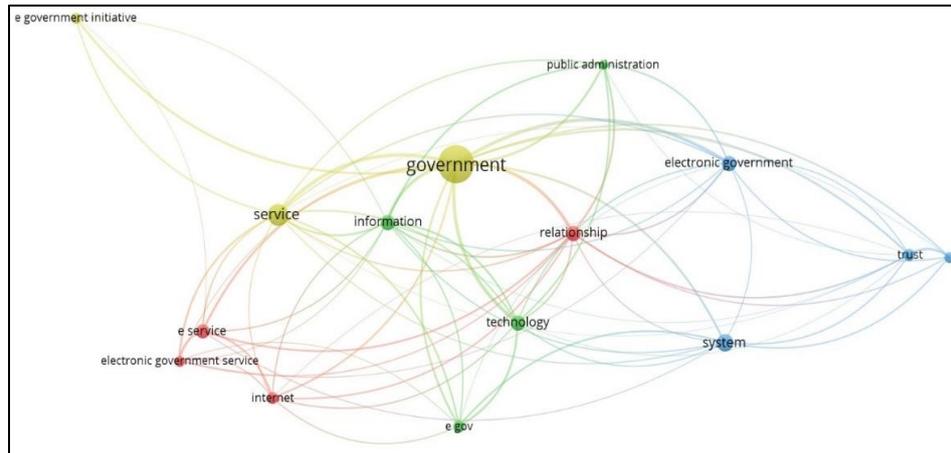


Figura 1. Rede de conexão dos termos da amostra de artigos
 Fonte: Elaborado pela autoria (2019).

A análise que resultou na Figura 1, foi realizada com base na biblioteca de artigos (.ris), considerando a recorrência das expressões nos títulos e resumos. Das 15 expressões consideradas as mais alinhadas ao estudo, percebeu-se os seguintes agrupamentos: Grupo 1 (*e-service, electronic government service, internet e relationship*); Grupo 2 (*e-gov, information, public administration e technology*); Grupo 3 (*e-government system, electronic government system, e trust*; e o Grupo 4 (*e-government initiative, government e service*).

É importante observar, que mesmo alinhados com o tema, não há ênfase em expressões como *competence, skill* ou *citizen*, o que desperta ainda mais o interesse em verificar as competências do cidadão no contexto do *e-Gov*.

A análise do *corpus textual* dos 24 artigos empíricos, definidos como amostra deste estudo, inspirou a construção de um mapa mental (Figura 2) que propõem descrever as lacunas observadas após a análise sistemática da literatura. O mapa mental foi construído com base nas palavras chave definidas como chaves de busca da pesquisa, de modo que agrupamentos fossem realizados com base nos autores que estudaram sobre o tema.

Os 24 artigos da amostra, apresentaram relativa aderência à lacuna que este estudo pretende apresentar. Considerando as pesquisas realizadas entre os anos 2005 e janeiro de 2019 no âmbito do *e-Gov*, os artigos foram analisados criteriosamente, caso a caso, para a

investigação e classificação dos agrupamentos quanto às abordagens das pesquisas de cada um deles, conforme o mapa mental da Figura 2.

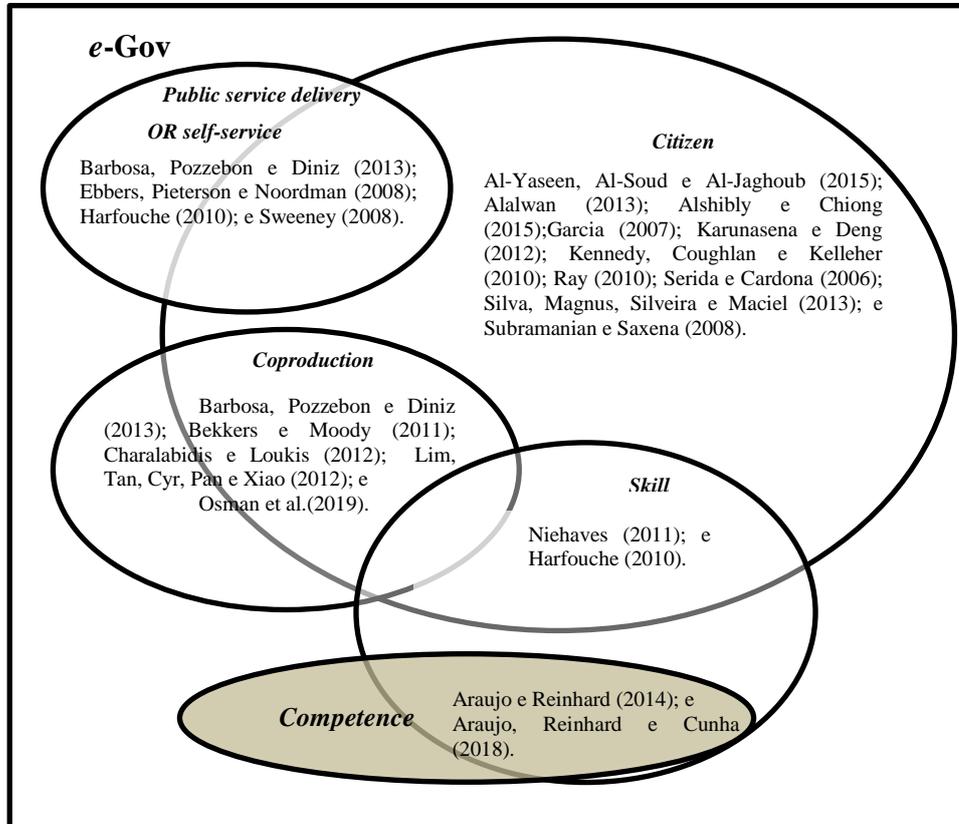


Figura 2. Lacuna teórica
Fonte: Elaborado pela autoria (2019).

Ao considerar que os 24 artigos são empíricos e têm como tema elementar o estudo do e-Gov, todos os demais agrupamentos estão contidos dentro deste conjunto. O grupo com maior quantidade de pesquisas, o *Citizen*, envolve estudos do cidadão em termos de sua percepção de uso das ferramentas de governo eletrônico, estes autores são: Al-Yaseen, Al-Soud e Al-Jaghoub (2015); Alalwan (2013); Alshibly e Chiong (2015); Garcia (2007); Karunasena e Deng (2012); Kennedy, Coughlan e Kelleher (2010); Ray (2010); Serida e Cardona (2006); Silva, Magnus, Silveira e Maciel (2013); e Subramanian e Saxena (2008), além dos outros autores agrupados em “*Public service delivery OR self-service*”, “*Coproduction*” e “*Skill*”.

No grupo do “*Public service delivery OR self-service*” os autores Barbosa, Pozzebon e Diniz (2013); Ebbers, Pieteron e Noordman (2008); Harfouche (2010); e Sweeney (2008) discorrem em sua maioria da entrega de serviços públicos e dos autoserviços realizados pelos cidadãos ao utilizarem as plataformas de e-Gov, ou ainda as formas como o governo entrega o

serviço aos seus cidadãos. Já o grupo de “*Coproduction*” os autores Barbosa, Pozzebon e Diniz (2013); Bekkers e Moody (2011); Charalabidis e Loukis (2012); Lim, Tan, Cyr, Pan e Xiao (2012); e Osman *et al.* (2019) analisam as tarefas coproduzidas pelo cidadão e governo utilizando as plataformas de *e-Gov*, alguns deles como Niehaves (2011) e Harfouche (2010) investigaram as habilidades atribuídas aos cidadãos e governos para coproduzirem utilizando as ferramentas tecnológicas do *e-Gov*.

Por sua vez, o agrupamento “*Competence*” envolve os autores Araujo e Reinhard (2014); e Araujo, Reinhard e Cunha (2018) em uma perspectiva de análise das habilidades do cidadão para utilizar os recursos de *e-Gov*. Em ambos os estudos os autores demonstram uma análise em termos inclusivos do cidadão para o uso das ferramentas tecnológicas fundamentais ao *e-Gov*, não direcionando estes estudos para o caráter mais abrangente das competências necessárias ao cidadão para realizar serviços de modo coproduzido utilizando as plataformas de governo eletrônico. Especialmente, no que tange as competências humanas (pessoais; cognitivas e gerenciais; funcionais e técnicas; e sociais) para a realização dos serviços prestados pelo governo em uma dimensão tecnológica das plataformas de *e-Gov*.

Deste modo, ao analisar a Figura 2 é possível observar que existe uma lacuna teórica em termos de analisar as competências do cidadão para realizar os serviços de forma coproduzida com o governo utilizando as plataformas de *e-Gov*. Essa lacuna é percebida quando os temas são integrados em um único contexto de pesquisa, para tanto, propõe-se estudos que formalizem o *gap*, retratado no mapa mental apresentado no mapa mental da Figura 2.

A lacuna teórica proposta se faz relevante quando percebido que até o momento não foram reconhecidos estudos capazes de descrever as competências do cidadão na coprodução de serviços públicos por meio das plataformas de governo eletrônico. Isso justifica a proposição de uma agenda de pesquisa para esta análise.

A evidência da baixa atenção dada às competências do cidadão na coprodução de serviços públicos ofertados por meio das plataformas de *e-Gov*, não somente no Brasil, mas em um contexto global, indicam a viabilidade de estudos nessa temática.

Diante disso, sugere-se uma agenda de pesquisa que esteja direcionada ao contexto das competências do cidadão para a realização dos serviços de governo eletrônico, de modo coproduzido. Em acordo com as lacunas observadas neste estudo e representadas na Figura 2, propõe-se uma agenda de pesquisa com o direcionamento para três aspectos:

Aspecto 1 - Evidenciar Autosserviços Mandatórios Realizados Somente Em Plataformas De E-Gov E Analisar A Percepção Do Usuário Quanto À Facilidade De Uso:

Cada vez mais os governos têm utilizado as plataformas do e-Gov para se aproximar dos cidadãos e permiti-los participar de algumas decisões e serviços do governo. Uma das formas mais comuns é com a realização de autosserviços. Por sua vez, serviços como o voto eletrônico e a declaração de imposto de renda de pessoa física são autosserviços mandatórios praticados em plataformas de e-Gov sem que o cidadão possa opinar quanto ao desejo ou à facilidade de uso percebida para a realização da tarefa.

Aspecto 2 - Fortalecer o conhecimento sobre as competências necessárias ao cidadão para realizar autosserviços nas plataformas de e-Gov: A literatura discorre apenas de habilidades técnicas para realizar tarefas utilizando as tecnologias de *hardware* e *software*, mas não demonstram as competências inerentes ao cidadão para a realização dos autosserviços realizados nas plataformas de e-Gov. Não é conhecido, até o momento, estudos que direcionem uma análise para os ganhos e perdas do cidadão quando se tornam executores de serviços via e-Gov.

Aspecto 3 - Apresentar um diagnóstico das competências necessárias aos cidadãos para coproduzir serviços públicos utilizando as plataformas de e-Gov: É relevante identificar a percepção de cidadãos quanto às competências que julgam necessárias para a realização de autosserviço e as competências que reconhecem que possuem. Depois disso, é possível apresentar um panorama real acerca das competências necessárias para à coprodução de serviços públicos utilizando plataformas de e-Gov, e com isso apresentar um diagnóstico acerca dessas observações. Como notado na descrição das lacunas, não foram encontradas pesquisas que se ativessem a estes aspectos.

Deste modo, investir em uma análise robusta para investigar no âmbito das competências do cidadão os temas incorporados a este estudo pode ser útil aos demais pesquisadores e a todos os cidadãos interessados no âmbito de pesquisa de competências do serviço público no contexto do e-Gov.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo foi desenvolvido por meio de uma revisão sistemática da literatura acerca das competências do cidadão na coprodução de serviços públicos por meio das plataformas de governo eletrônico, investigando algumas lacunas nessa temática. Com isso, formulou-se um mapa mental capaz de representar uma lacuna para fomentar uma agenda de pesquisa direcionada a novos estudos acerca das competências do cidadão para a realização dos serviços de governo eletrônico de modo coproduzido.

A pesquisa foi realizada em três etapas de busca, que resultaram na imersão em uma análise criteriosa em 24 artigos, estudados caso a caso, para a investigação e classificação dos agrupamentos quanto às abordagens das pesquisas de cada um deles. O que permitiu a construção de um mapa mental capaz de demonstrar que existe uma lacuna teórica em termos da análise das competências do cidadão para realizar os serviços de forma coproduzida com o governo utilizando as plataformas de *e-Gov*.

A lacuna deste estudo foi percebida quando os temas foram organizados no mapa mental, conforme apresentado na Figura 2, possibilitando identificar que, até o momento, não foram reconhecidos ou realizados estudos capazes de descrever as competências do cidadão na coprodução de serviços públicos por meio das plataformas de governo eletrônico, justificando a abertura de uma agenda de pesquisa e uma proposta para estudos futuros. A análise realizada neste estudo possibilitou propor que novos estudos sejam realizados no âmbito das competências do serviço público no contexto do *e-Gov*.

Agradecimentos

Agradecemos o apoio financeiro da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) e da Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de Minas Gerais (FAPEMIG).

REFERÊNCIAS

- Age, L. M., & Schommer, P. C. (2017). Co-production of health inspection service: certification and rating of restaurants/Artigos tecnologicos: coproducao de servico de vigilancia sanitaria: certificacao e classificacao de restaurantes.(Ensayo). *RAC - Revista de Administracao Contemporanea*, 21(3), 413. <https://doi.org/10.1590/1982-7849rac2017170026>
- Al-Yaseen, H., Al-Soud, A. R., & Al-Jaghoub, S. (2015). Assessing Jordan's e-government maturity level: Citizen's perspective on awareness, acceptability and usage of e-government services. In *Public Affairs and Administration: Concepts, Methodologies, Tools, and Applications* (pp. 1596–1613). IGI Global.
- Alalwan, J. A. (2013). Continuance intention to use government 2.0 services: The impact of citizens' satisfaction and involvement. *International Journal of Electronic Government Research (IJEGR)*, 9(3), 58–73.
- Alford, J. (2014). The Multiple Facets of Co-Production: Building on the work of Elinor Ostrom. *Public Management Review*, 16(3), 299–316. <https://doi.org/10.1080/14719037.2013.806578>
- Alshibly, H., & Chiong, R. (2015). Customer empowerment: Does it influence electronic government success? A citizen-centric perspective. *Electronic Commerce Research and*

Applications, 14(6), 393–404.

- Araujo, M. H. de, & Reinhard, N. (2014). Categorization of Brazilian Internet users and its impacts on the use of electronic government services. In *International Conference on Electronic Government* (pp. 242–252). Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-662-44426-9_20
- Araujo, M. H. de, Reinhard, N., & Cunha, M. A. (2018). Electronic government services in Brazil: an analysis based on measures of access and users' internet skills. *Revista de Administração Pública*, 52(4), 676–694. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1590/0034-7612171925>
- Barbosa, A. F., Pozzebon, M., & Diniz, E. H. (2013). Rethinking e- government performance assessment from a citizen perspective. *Public Administration*, 91(3), 744–762. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9299.2012.02095.x>
- Bekkers, V., & Moody, R. (2011). Visual events and electronic government: What do pictures mean in digital government for citizen relations? *Government Information Quarterly*, 28(4), 457–465.
- Bernardes, M. B., Santos, P. M., & Rover, A. J. (2015). Ranking das prefeituras da região Sul do Brasil: uma avaliação a partir de critérios estabelecidos na Lei de Acesso à Informação. *Revista de Administração Pública*, 49(3), 761–792. <https://doi.org/10.1590/0034-7612119279>
- Bovaird, T. (2007). Beyond Engagement and Participation: User and Community Coproduction of Public Services. *Public Administration Review*, 67(5), 846–860. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2007.00773.x>
- Braga, L. V., & Gomes, R. C. (2016). Participação eletrônica e suas relações com governo eletrônico, efetividade governamental e accountability. *Organizações & Sociedade*, 23(78), 487–506. <https://doi.org/10.1590/1984-92307878>
- Charalabidis, Y., & Loukis, E. (2012). Participative public policy making through multiple social media platforms utilization.(Report). *International Journal of Electronic Government Research*, 8(3), 78. <https://doi.org/10.4018/jegr.2012070105>
- Chathoth, P., Altinay, L., Harrington, R. J., Okumus, F., & Chan, E. S. W. (2013). Co-production versus co-creation: A process based continuum in the hotel service context. *International Journal of Hospitality Management*, 32, 11–20. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2012.03.009>
- Clayson, A., Webb, L., & Cox, N. (2018). When two worlds collide: critical reflection on co-production. *Drugs and Alcohol Today*, 18(1), 51–60. <https://doi.org/10.1108/DAT-08-2017-0040>
- Costa, É. da S., Castro, D. S. P. de, & Cappelozza, A. (2014). Adoção e uso do portais de governo eletrônico no ambiente do sistema nacional de ciência e tecnologia e inovação: um estudo baseado no modelo UTAUT. *Revista Eletrônica de Ciências Administrativa - RECADM*, 13(3), 286–300. <https://doi.org/10.5329/RECADM.2014019>
- da Silva, L. A., Magnus, S., Silveira, M. S., & Maciel, C. (2013). Designing help system for

- e-GOV websites: A Brazilian case study. *Information Polity*, 18(3), 261–274.
- Damian, I. P. M., & Merlo, E. M. (2013). Uma análise dos sites de governos eletrônicos no Brasil sob a ótica dos usuários dos serviços e sua satisfação. *Revista de Administração Pública*, 47(4), 877–900.
- Dias, G. A. de F., Coura, K. V., Athayde, A. L. M., & Farias, J. S. (2018). A ENTREGA DE SERVIÇOS PÚBLICOS PELO GOVERNO ELETRÔNICO: Uma Análise da Produção Científica Internacional. *XXI SEMEAD - Seminários Em Administração*.
- Dias, O., & Gomes, A. O. (2017). Coprodução de Serviços Educacionais: análise da produção científica nacional e internacional no período de 2006 a 2016. In *SEMEAD* (pp. 1–15).
- Diniz, E. H., Barbosa, A. F., Junqueira, A. R. B., & Prado, O. (2009). O governo eletrônico no Brasil: perspectiva histórica a partir de um modelo estruturado de análise. *Revista de Administração Pública*, 43(1), 23–48. <https://doi.org/10.1590/S0034-76122009000100003>
- Ebbers, W. E., Pieterse, W. J., & Noordman, H. N. (2008). Electronic government: Rethinking channel management strategies. *Government Information Quarterly*, 25(2), 181–201.
- Gallouj, F., & Zanfei, A. (2013). Innovation in public services: Filling a gap in the literature. *Structural Change and Economic Dynamics*, 27(C). <https://doi.org/10.1016/j.strueco.2013.09.002>
- Gallouj, Faïz, & Weinstein, O. (1997). Innovation in services. *Research Policy*, 26(4), 537–556. [https://doi.org/10.1016/S0048-7333\(97\)00030-9](https://doi.org/10.1016/S0048-7333(97)00030-9)
- Garcia, R.-M. (2007). Governo eletrônico, informação e competência em informação. *Informação & Sociedade: Estudos*, 16(2).
- Harfouche, A. (2010). The same wine but in new bottles. Public e-services divide and low citizens' satisfaction: an example from Lebanon. *International Journal of Electronic Government Research (IJEGR)*, 6(3), 73–105.
- Hunnius, S., & Schuppan, T. (2013). Competency Requirements for Transformational E-Government. In *2013 46th Hawaii International Conference on System Sciences* (pp. 1664–1673). <https://doi.org/10.1109/HICSS.2013.139>
- Karunasena, K., & Deng, H. (2012). A citizen-oriented approach for evaluating the performance of e-government in Sri Lanka.(Report). *International Journal of Electronic Government Research*, 8(1), 43. <https://doi.org/10.4018/jegr.2012010103>
- Kennedy, A., Coughlan, J. P., & Kelleher, C. (2010). Business process change in e-government projects: the case of the Irish land registry.(Report). *International Journal of Electronic Government Research*, 6(1), 9.
- Lim, E. T. K., Tan, C.-W., Cyr, D., Pan, S. L., & Xiao, B. (2012). Advancing public trust relationships in electronic government: The Singapore e-filing journey. *Information Systems Research*, 23(4), 1110–1130.

- Linders, D. (2012). From e-government to we-government: Defining a typology for citizen coproduction in the age of social media. *Government Information Quarterly*, 29(4), 446–454. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2012.06.003>
- Maseh, E., & Mutula, S. (2016). Records management readiness for open government in the Kenyan judiciary. *Mousaion*, 34(3), 146–166. <https://doi.org/https://doi.org/10.25159/0027-2639/909>
- Meijer, A. (2016). Coproduction as a structural transformation of the public sector. *International Journal of Public Sector Management*, 29(6), 596–611. <https://doi.org/10.1108/IJPSM-01-2016-0001>
- Meijer, A. J. (2011). Networked coproduction of public services in virtual communities: From a government-centric to a community approach to public service support. *Public Administration Review*, 71(4), 598–607. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2011.02391.x>
- Moraes, S. M. de, Hermínio, G., & Meirelles, F. de S. (2017). User's Perspective of Electronic Government Adoption in Brazil. *Journal of Technology Management & Innovation*, 12(2), 1–10. <https://doi.org/https://doi.org/10.4067/S0718-27242017000200001>
- Niehaves, B. (2011). Iceberg ahead: On electronic government research and societal aging. *Government Information Quarterly*, 28(3), 310–319.
- Osborne, S. P., Radnor, Z., & Nasi, G. (2012). A New Theory for Public Service Management? Toward a (Public) Service-Dominant Approach. *The American Review of Public Administration*, 43(2), 135–158. <https://doi.org/10.1177/0275074012466935>
- Osborne, S. P., & Strokosch, K. (2013). It takes Two to Tango? Understanding the Coproduction of Public Services by Integrating the Services Management and Public Administration Perspectives. *British Journal of Management*, 24, S31–S47.
- Osman, I. H., Anouze, A. L., Irani, Z., Lee, H., Medeni, T. D., & Weerakkody, V. (2019). A cognitive analytics management framework for the transformation of electronic government services from users' perspective to create sustainable shared values. *European Journal of Operational Research*. <https://doi.org/10.1016/j.ejor.2019.02.018>
- Pagani, R., Kovalski, J., & Resende, L. (2015). Methodi Ordinatio: a proposed methodology to select and rank relevant scientific papers encompassing the impact factor, number of citation, and year of publication. *Scientometrics*, 105(3), 2109–2135. <https://doi.org/10.1007/s11192-015-1744-x>
- Pestoff, V. (2008). Citizens and co-production of welfare services: Childcare in eight European countries. *Co-Production. The Third Sector and the Delivery of Public Services*, Routledge, London and New York. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/14719030601022882>
- Ray, S. (2010). An approach to assessing quality of electronic government services: the case of an urban municipal authority from India.(Case study). *International Journal of Electronic Government Research*, 6(4), 45. <https://doi.org/10.4018/jegr.2010100104>
- Rokhman, A., & Satyawan, D. (2012). Web Usability of Public Organization Websites: The

Case of Indonesian Ministry Websites. *Jurnal Studi Pemerintahan*, 3(2).

- Santos, P. M., Bernardes, M. B., Rover, A. J., & Mezzaroba, O. (2013). Ranking of Brazilian courts of auditors: an evaluation from the web standards in electronic government/Ranking de los tribunales de cuentas de Brasil: una evaluacion de los estandares web en el gobierno electronico/Ranking dos tribunais de contas brasileiro. *Revista de Administracao Publica-RAP*, 47(3), 721. <https://doi.org/10.1590/S0034-76122013000300009>
- Santos, P. M., Braga, M. de M., & Rover, A. J. (2013). Eliciting intrinsic knowledge in the business processes of electronic government with UML extensions. *Business Process Management Journal*, 19(2), 318–335. <https://doi.org/10.1108/14637151311308330>
- Schommer, P. C., Rocha, A. C., Spaniol, E. L., Dahmer, J., & Sousa, A. D. de. (2015). Accountability and co-production of information and control: social observatories and their relationship with government agencies. *Revista de Administração Pública*, 49(6), 1375–1400. <https://doi.org/10.1590/0034-7612115166>
- Serida, J., & Cardona, D. (2006). The Peruvian Citizen Perception and Expectation toward the e-Government. The Electronic Tax Payment as a Successful e-Gov Project.
- Shareef, M. A., Kumar, V., Kumar, U., & Dwivedi, Y. (2014). Factors affecting citizen adoption of transactional electronic government. *Journal of Enterprise Information Management*, 27(4), 385–401. <https://doi.org/10.1108/JEIM-12-2012-0084>
- Silvestre, H. C., Catarino, J. R., & Araújo, J. F. F. E. de. (2016). Evidence of co-production in public service provision: the case of the administrative arbitration centre in Portugal. *Revista de Administração (São Paulo)*, 51(4), 355–365. <https://doi.org/10.1016/j.rausp.2016.07.007>
- Subramanian, M., & Saxena, A. (2008). E-Governance in India: From Policy to Reality, a Case Study of Chhattisgarh Online Information System for Citizen Empowerment (Choice) Project of Chhattisgarh State of India. *International Journal of Electronic Government Research (IJEGR)*, 4(2), 12–26.
- Sweeney, A. D. P. (2008). Electronic government-citizen relationships: Exploring citizen perspectives. *Journal of Information Technology & Politics*, 4(2), 101–116.
- Venkatesh, V., Chan, F. K. Y., & Thong, J. Y. L. (2012). Designing e-government services: Key service attributes and citizens' preference structures. *Journal of Operations Management*, 30(1–2), 116–133. <https://doi.org/10.1016/j.jom.2011.10.001>
- Verschuere, B., Brandsen, T., & Pestoff, V. (2012). Co-production: The State of the Art in Research and the Future Agenda. *VOLUNTAS: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 23(4), 1083–1101. <https://doi.org/10.1007/s11266-012-9307-8>