

Governo Digital



Conceito

- A expressão **governo eletrônico** ... trata-se do uso da tecnologia da informação e comunicação para se construir um governo aberto e ágil, ampliar a cidadania, aumentar a transparência da gestão e a participação dos cidadãos na fiscalização do poder público, democratizar o acesso aos serviços e informações na Internet e aumentar a eficiência dos serviços públicos. (Cunha, 2010)
- Oferta de serviços ao cidadão e entre instituições governamentais com uso de TICs
 - “Modernização”
 - Simplificação (desburocratização)
 - Otimização (tempo e recursos – inclusive de TI)
 - Colaboração
 - Melhor experiência
 - Inovação
 - ...



- Gestão de Processos
- Web 2.0 e além
- Infraestrutura de serviços
- Agilidade
- *Design Thinking*
- Transformação Digital
- *Digital by Default*
- Governo dirigido a dados

Transformação Digital



Digital Government Evolution Model

STAGE	APPLICATION CONTEXT	CHARACTERIZATION		
		Internal government transformation	Transformation affects external relationships	Transformation is context-specific
Digitization	Technology in government	no	no	no
Transformation	Electronic Government Technology impacting government organization	yes	no	no
Engagement	Electronic Governance Technology impacting government stakeholders	yes	yes	no
Contextualization	Policy-Driven Electronic Governance Technology impacting sectors and communities	yes	yes	yes

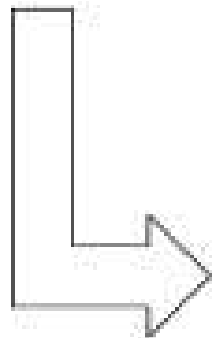
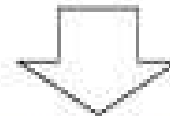
Tomasz Janowski, Digital government evolution: From transformation to contextualization, Government Information Quarterly, Volume 32, Issue 3, 2015, Pages 221-236, <https://doi.org/10.1016/j.giq.2015.07.001>

Digitization Stage

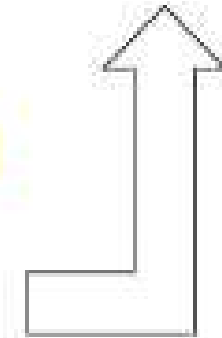
DIGITAL TECHNOLOGIES
Mainframe computers
Personal computers
Office software
Local Area Networks
World Wide Web

PRESSURE ON GOVERNMENT
Modernize
Improve internal efficiency
Increase access to information
Preserve public records
Build digital foundations

DG INSTITUTIONALIZATION
Paperwork reduction
Freedom of information
Universal access/broadband
National cyber infrastructure
Information society/economy



DIGITAL GOVERNMENT INNOVATIONS	
Mass government data processing	Government information portals
Electronic public record management	Electronic public services
Management information systems	Computer-supported work
Decision support systems	Government office automation

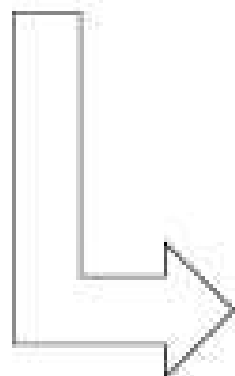
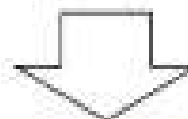


Transformation Stage

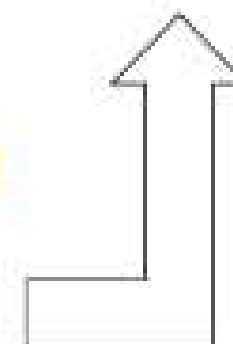
DIGITAL TECHNOLOGIES
Cloud computing
Big data and analytics
Middleware software
Workflow management
Software as service

PRESSURE ON GOVERNMENT
Reform government
Connect and integrate agencies
Deliver better public services
Deliver more effective programs
Smarter decision making

DG INSTITUTIONALIZATION
Transformational Government
Whole of Government
Lean Government
Data-Smart Government
Technocratic Government



DIGITAL GOVERNMENT INNOVATIONS	
Business process integration	Government Chief Information Officer
Business process reengineering	Government knowledge retention
Public-Private Partnerships	Government knowledge management
Electronic contracting	Government change management
Government information sharing	Government performance management
Shared government services	Government stakeholder management
Organizational interoperability	Government workforce management



Engagement Stage

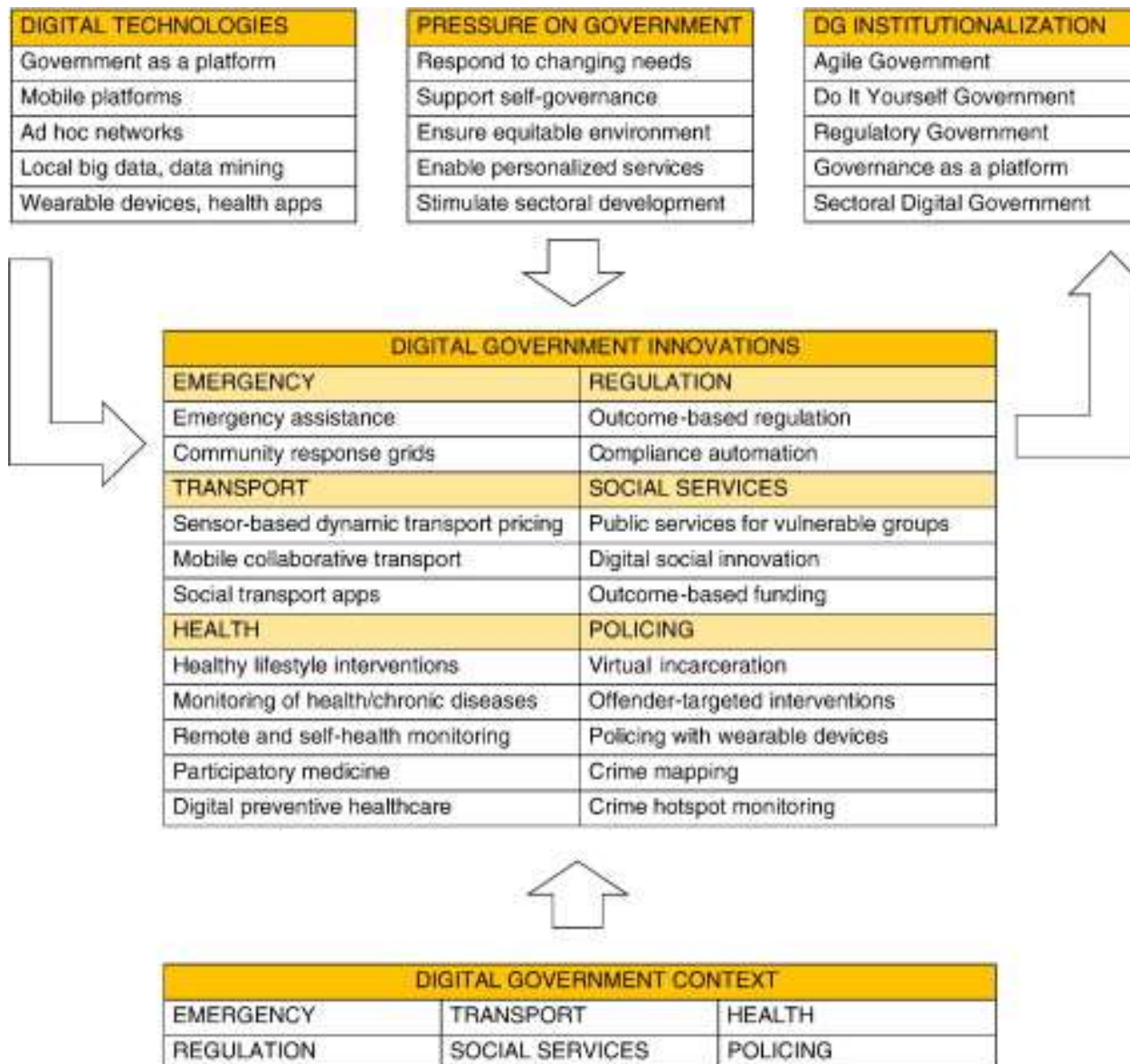
DIGITAL TECHNOLOGIES
Social networks
Semantic web
Linked open data
Mashups
Sensor networks

PRESSURE ON GOVERNMENT
Reach out to citizens
Build situational awareness
Give voice to citizens
Engage private/voluntary sector
Facilitate citizen oversight

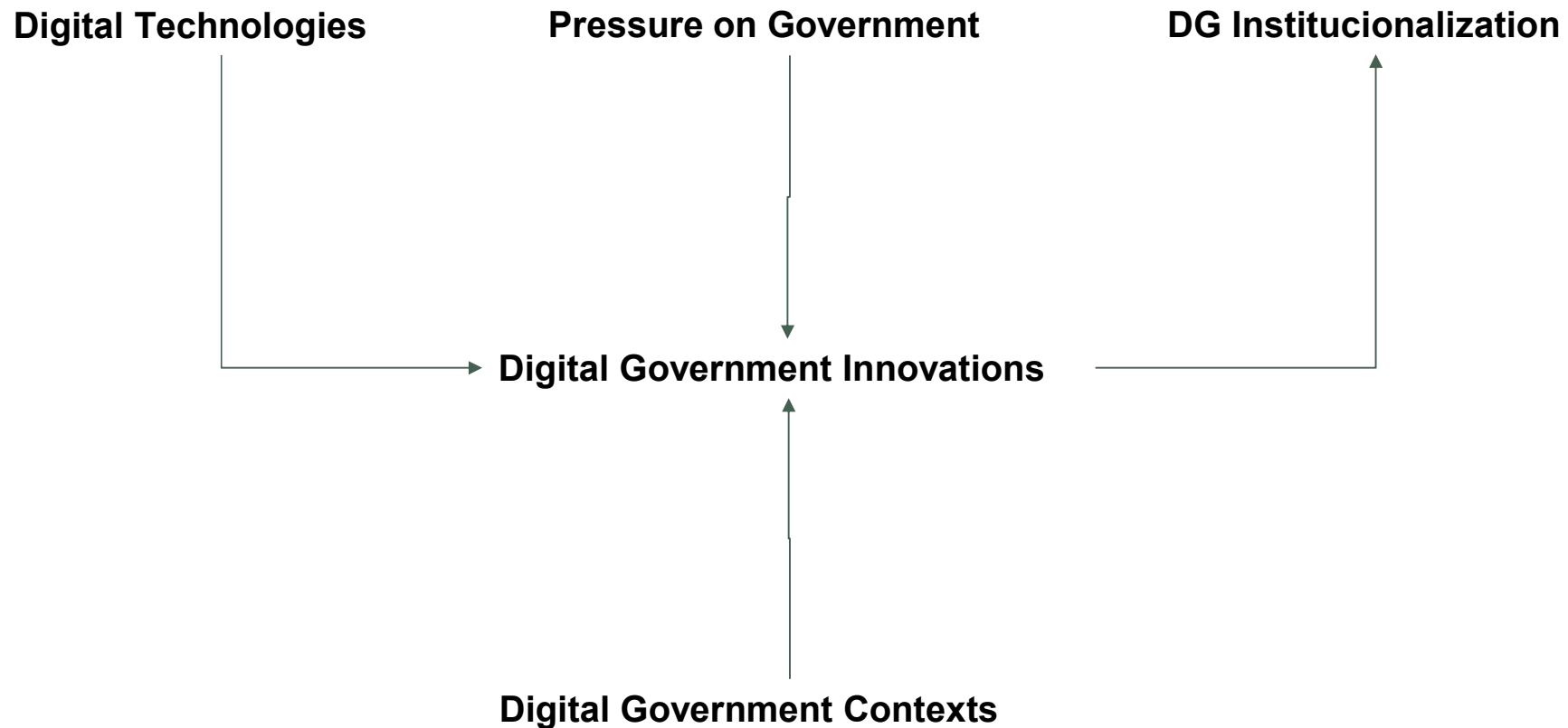
DG INSTITUTIONALIZATION
Mobile Government
Citizen Sourcing
Participatory Governance
Governing by Network
Open Government



Contextualization stage



Qual o estágio seguinte/atual?

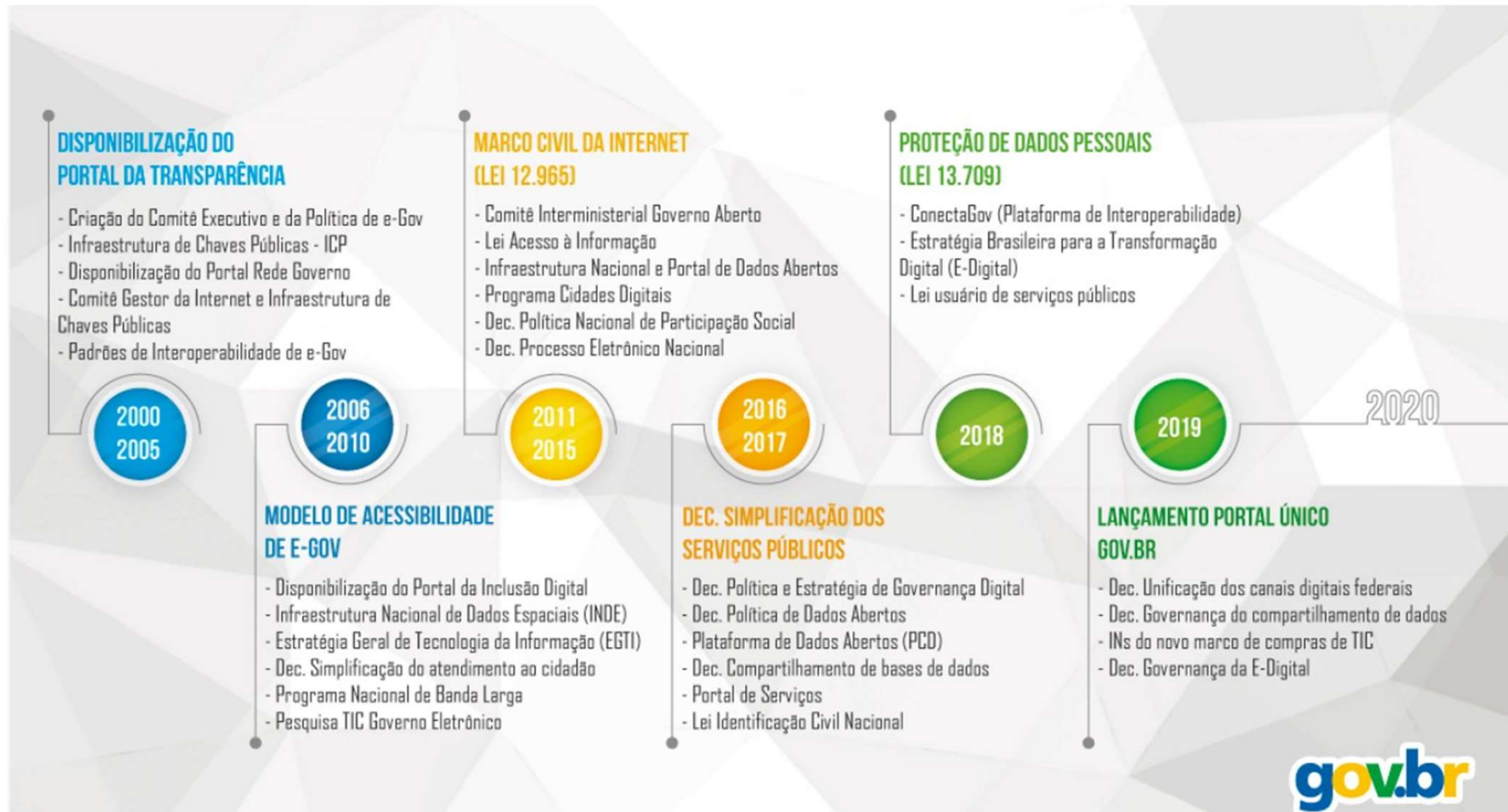


No Brasil

- ...
- 1979 - Programa Nacional de Desburocratização – João Figueiredo
- 1986 – Programa de Qualidade e Produtividade (setor privado), José Sarney
- 1990 – Programa Brasileiro de Qualidade e Produtividade/Subprograma de Qualidade e Produtividade na Administração Pública, Fernando Collor de Mello
- 1996 – Programa de Qualidade do Setor Público, Fernando Henrique Cardoso
- 2005 – Gespública, Programa Nacional de Gestão e Desburocratização, Lula.
- 2017 – Revoga a Gespública e cria o Decreto 9094 17/07/2017 sobre simplificação da prestação de serviços – Michel Temer
- 2021 – Lei do Governo Digital. Lei No 14.129, de 29 de março de 2021.

Linha do Tempo – Governo Digital/Brasil

Linha do tempo - Governo Eletrônico



<https://www.gov.br/governodigital/pt-br/estrategia-de-governanca-digital/do-eletronico-ao-digital>

Portal de Serviços

<https://www.gov.br/pt-br/>



gov.br

Órgãos do Governo Acesso à Informação Legislação Acessibilidade Entrar

Governo do Brasil

O que você procura?



Reunimos em um só lugar serviços do Governo do Brasil para você



Serviços do Governo para você

RECOMENDADOS

MAIS ACESSADOS

DESTAQUE



Realizar Inscrição no INSS



Solicitar Extrato de Contribuição (CNIS)

1 Consultar restituição de imposto de renda

2 Sacar o Abono Salarial

Apoio e registro de ações

NOVO

Encontrar informações atualizadas sobre o Coronavírus

Informações e Sistemas



Digite aqui para pesquisar



23°C

16:22
07/09/2021



Estratégia de Governo Digital 2020-2022

<https://www.gov.br/governodigital/pt-br/EGD2020>

☰ Governo Digital

Buscar no Site



qualquer hora e lugar e a um custo menor para o cidadão.

O Decreto nº 10.332, publicado no dia 29 de abril de 2020, além de legitimar, dá publicidade ao plano estratégico junto a todos os órgãos da administração pública e à sociedade.

O governo do futuro será...



**Centrado
no cidadão**



Integrado



Inteligente



Confiável



**Transparente
e aberto**



Eficiente

Lei do Governo Digital

A. ESTRUTURA GERAL

Da leitura do 1º artigo da Lei nº14.129/2021, pode-se interpretar que o legislador entendeu que para uma administração pública mais eficiente há quatro caminhos que devem ser tomados concomitantemente:

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2019-2022/2021/lei/l14129.htm



➤ **Legenda da imagem:** "Esta Lei dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o aumento da eficiência da administração pública, especialmente por meio da desburocratização, da inovação, da transformação digital e da participação do cidadão." (Art 1º, Lei 14.129/2021)

Lei do Governo Digital

VISÃO GERAL - LEI Nº 14.129 DE 1º DE ABRIL DE 2021



colab

> **Legenda da imagem:** A Lei nº 14.129 de 01 de abril de 2021 é composta por 55 artigos, que estão agrupados em 08 capítulos. O esquema utilizou o tema de cada capítulo para formar a imagem apresentada.

Lei do Governo Digital

Os princípios da Lei Federal nº 14.129/2021

Descritos no artigo 3º da Lei Federal nº 14.129/2021, os princípios e diretrizes de Governo Digital são determinados pelos 27 incisos do artigo.

Para melhor compreensão de todos, escolhemos apresentar os principais valores protegidos pela Lei. Nesse sentido, elaboramos o diagrama abaixo:



Avaliação e acompanhamento de Governo Digital ao redor do mundo



United Nations

Department of Economic and Social Affairs
Public Institutions

Em 2020, Brasil foi posicionado em nível alto de indicadores de governo digital nas Américas.



Brazil has prioritized the digital transformation of both the government and the economy. The country's Digital Governance Strategy is behind the digital transformation of the public sector, whereas the Brazilian Digital Transformation Strategy (E-Digital) deals with the transformation of the economy. The country has also activated policy frameworks for digital inclusion and participation through regular consultations with individuals and civil society, and it has improved access to public data and information. Brazil has been an active member of the International Digital Cooperation project with the E-Governance Academy in Estonia, which aims to develop a secure, rights-based international digital sphere.

Home About Us Themes Intergovernmental Support

UN e-Government Surveys World Public Sector Reports Public

UN E-GOVERNMENT SURVEYS



UN E-government Survey 2022 edition is coming soon

We are excited to announce that the UN E-government Survey 2022 will be published here soon.

2020 edition of Survey is still available here. Please click on 2020 tab on the right pane for the latest edition of the Survey.

2022
2020
2018
2016
2014
2012
2010
2008

OECD – Digital Government

<http://www.oecd.org/gov/digital-government/>

Tackling coronavirus (COVID-19) - Browse OECD contributions

[OECD Home](#) > [Directorate for Public Governance](#) > [Digital government](#)

Digital government

> Anti-corruption and integrity in the public sector

> Budgeting and public expenditures

> Digital government

> Gender mainstreaming, governance and leadership

> Illicit trade

> Innovative government

> Open government

> Policy coherence for sustainable development

> Public employment and management

> Public procurement

> Regulatory policy

Our work on digital government explores how governments can best use information and communication technologies (ICTs) to embrace good government principles and achieve policy goals.



Latest news

- > Open Data & Covid-19: Call for evidence
- > OURdata Index: Policy Paper
- > Digital Government: Peru
- > Digital Government Review: Argentina
- > Digital Government Review: Sweden
- > Digital Government Review: Brazil
- > Digital Government Review: Morocco

Work areas



TIC GOVERNO ELETRÔNICO 2021

Lançamento dos dados e da publicação

São Paulo | 26 de julho de 2022



Organização
das Nações Unidas
para a Educação,
a Ciência e a Cultura

Centro Regional de Estudos
para o Desenvolvimento da
Sociedade da Informação
sob os auspícios da UNESCO

cetic.br

nic.br

cgi.br

Núcleo de Informação
e Coordenação do
Ponto BR

Comitê Gestor da
Internet no Brasil

<https://cetic.br/pt/pesquisa/governo-eletronico/>



Pesquisa

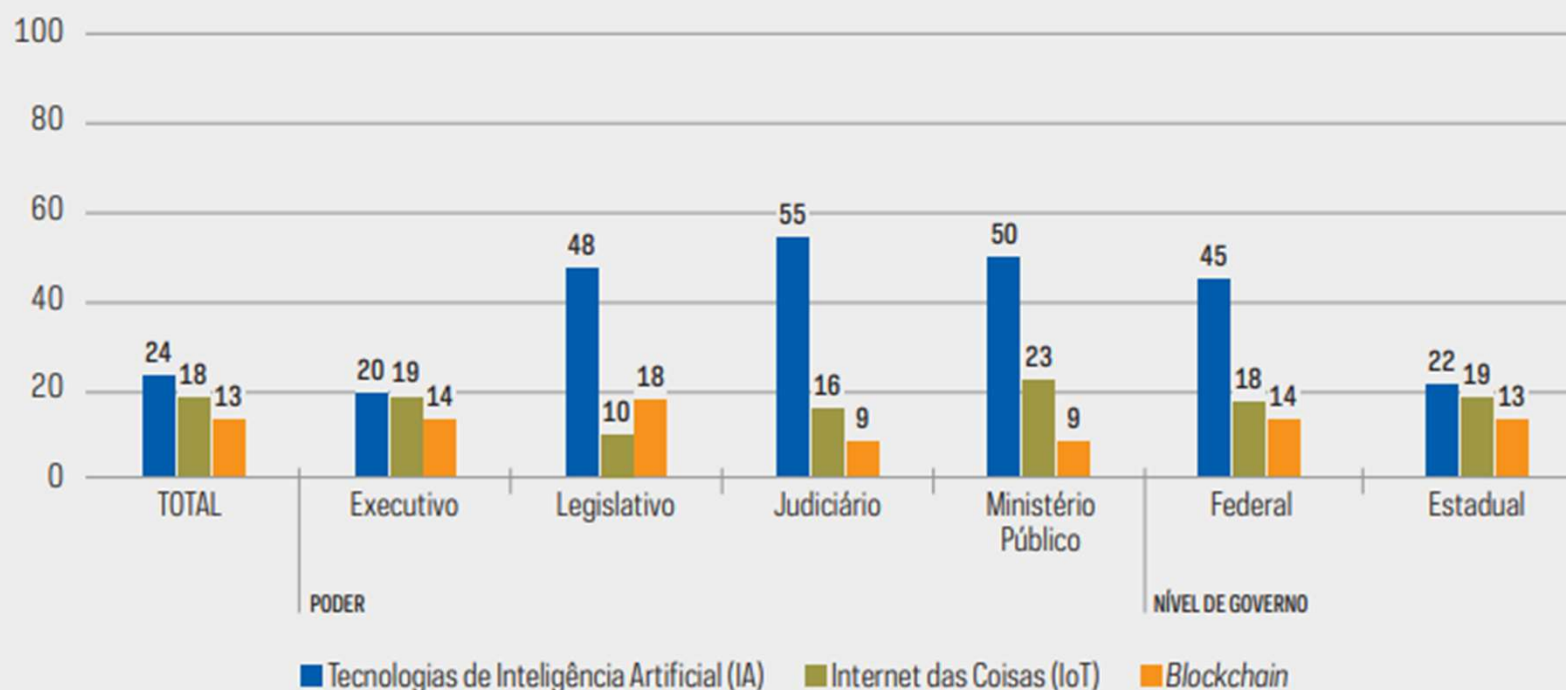
- Unidades de análise
 - **Órgãos públicos federais e estaduais** dos poderes Executivo, Legislativo, Judiciário e Ministério Público
 - **Prefeituras**
- Amostra
 - 580 órgãos públicos federais e estaduais
 - 3.543 prefeituras
- Período de tempo
 - 12 meses anteriores (2021)
- Dimensões
 - Infraestrutura e Uso de TICs
 - Gestão de TICs
 - Serviços Públicos em Meios Digitais
 - Disponibilização de Informação na Internet
 - Comunicação e Participação pela Internet
 - Uso de TICs na Gestão Urbana
 - Privacidade e Dados Pessoais

Órgãos Públicos Federais e Estaduais: Novas tecnologias

GRÁFICO 1

ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE UTILIZARAM TECNOLOGIAS DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL, INTERNET DAS COISAS E *BLOCKCHAIN* NOS ÚLTIMOS 12 MESES, POR TOTAL, PODER E NÍVEL DE GOVERNO (2021)

Total de órgãos públicos federais e estaduais (%)



Órgãos Públicos Federais e Estaduais: Novas tecnologias

- As soluções de IA mais utilizadas:
 - Aprendizagem de máquina para predição e análise de dados (32% dos órgãos federais e 9% do estaduais)
 - Automatização de processos de fluxo de trabalho (31% dos órgãos federais e 11% dos estaduais)
 - Tecnologias de mineração e análise de linguagem escrita (um a cada quatro órgãos federais)
 - Demais tecnologias de IA (menos de 20% dos órgãos federais)
 - Reconhecimento e processamento de imagens (citados por apenas 13% dessas entidades)

Órgãos Públicos Federais e Estaduais: Serviços e Comunicação pela Internet

GRÁFICO 2

ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE DISPONIBILIZARAM FORMAS DE CONTATO COM OS CIDADÃOS PELO WEBSITE NOS ÚLTIMOS 12 MESES, POR TIPO DE CONTATO E NÍVEL DE GOVERNO (2021)

Total de órgãos públicos federais e estaduais que possuem website (%)



Aumento dos indicadores, quando comparados à pesquisa anterior (2019)

99%

dos órgãos federais tinham perfis ou contas próprios em redes sociais

92%

dos órgãos estaduais tinham perfis ou contas próprios em redes sociais

21%

dos órgãos federais com perfis ou contas próprios em redes sociais ofertavam atendimento por assistentes virtuais ou chatbots

15%

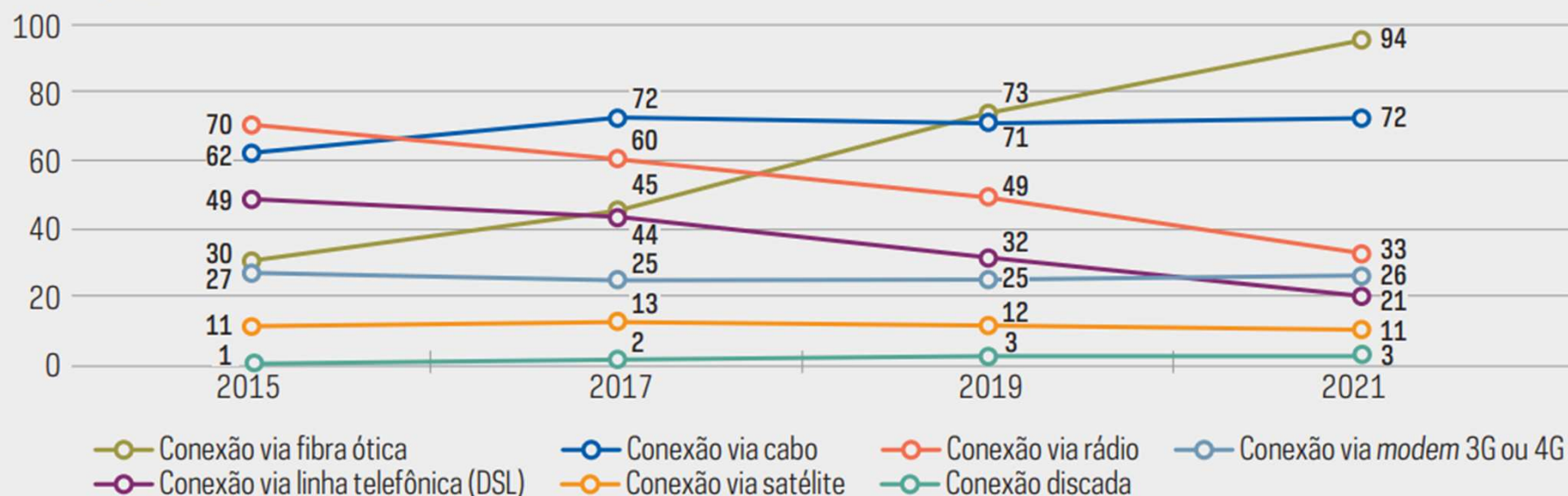
dos órgãos estaduais com perfis ou contas próprios em redes sociais ofertavam atendimento por assistentes virtuais ou chatbots

Prefeituras: Infraestrutura de TICs

GRÁFICO 3

PREFEITURAS COM ACESSO À INTERNET, POR TIPO DE CONEXÃO NOS ÚLTIMOS 12 MESES (2015 - 2021)

Total de prefeituras com acesso à Internet (%)

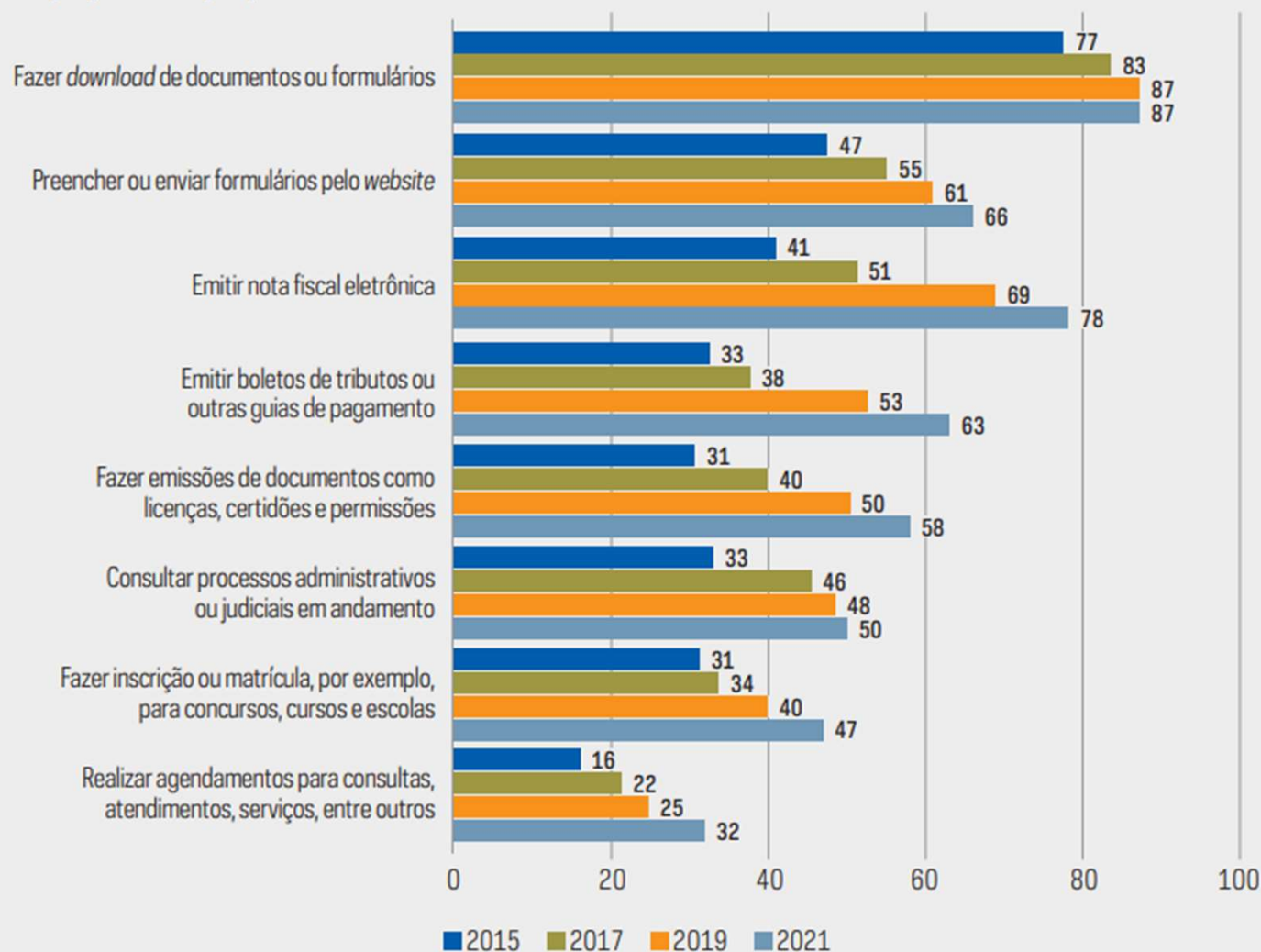


Prefeituras: Serviços Digitais

GRÁFICO 4

PREFEITURAS, POR TIPO DE SERVIÇO DISPONIBILIZADO NO WEBSITE (2015 - 2021)

Total de prefeituras que possuem website (%)



Prefeituras: Pandemia

- 90% das prefeituras divulgaram informações referentes à vacinação e às ocorrências da COVID-19 no município - websites e perfis em redes sociais
- ¼ das prefeituras disponibilizaram algum aplicativo de informações ou serviços relacionados à COVID-19
 - capitais (82%)
 - prefeituras com mais de 500 mil habitantes (78%)
 - prefeituras com mais de 100 mil até 500 mil habitantes (35%)
- Educação
 - plataformas ou aplicativos para ensino remoto na rede municipal de ensino (55%)
 - oferta de aulas por mídias tradicionais (rádio e televisão) (12%)
 - 44% das prefeituras tiveram alguma iniciativa de oferecimento de dispositivos (notebook, tablet ou telefone celular) para professores
 - somente 13% adotaram essa mesma ação para alunos

Prefeituras: Participação pela Internet

- Interação com o cidadão
 - e-mail (95%)
 - ouvidoria online (71%)
 - chats com atendentes em tempo real (19%)
 - assistentes virtuais ou chatbots (8%)
- Perfis em redes sociais
 - 94% das prefeituras
 - Entre as prefeituras com perfis em redes sociais
 - postar notícias sobre a prefeitura (93%)
 - atendimento com apoio de chats com atendentes humanos (20%)
 - chatbots (9%)
- 39% das prefeituras realizaram consulta pública online – iniciativa mais mencionada
- nem metade das prefeituras realizaram iniciativas de participação online como enquete (35%) e votação (28%)

Privacidade e Proteção de Dados Pessoais

- Iniciativas mencionadas
 - nomeação de encarregado de dados
 - 33% dos órgãos estaduais
 - 81% dos órgãos federais
 - canais de atendimento online para receber mensagens a respeito do tratamento de dados pessoais
 - 65% dos órgãos federais
 - Apesar da presença de canais online para solicitação sobre tratamento de dados ter sido a medida mais mencionada pelas prefeituras, menos de um terço delas reportou esse tipo de atendimento

cetic.br/pt/pesquisa/domicilios/

Entrada (2) - rma.re... Email - RENATA ME... Em breve: Todoist Mackenzie ENAP HEIWA PPgSI-EACH/USP AMCIS

PT | EN | ES

nic.br cetic.br

IMPRESA

Pesquisas e indicadores - Dados - Publicações - Notícias - Cursos e eventos - Links - Quem somos - Contato

Home > Pesquisas e indicadores > TIC Domicílios > Pesquisa

PESQUISA

INDICADORES

MICRODADOS

VISUALIZE OS DADOS DA PESQUISA



TIC Domicílios

R Á D I O

NOVELO

APRESENTA

Episódio de podcast

Caixa de ferramentas

Rádio Novelo Apresenta

31 de ago. · restante(s)



<https://open.spotify.com/episode/1muorGVEDFBOD9HZHYjglk?si=2ec40e48acc249b6>

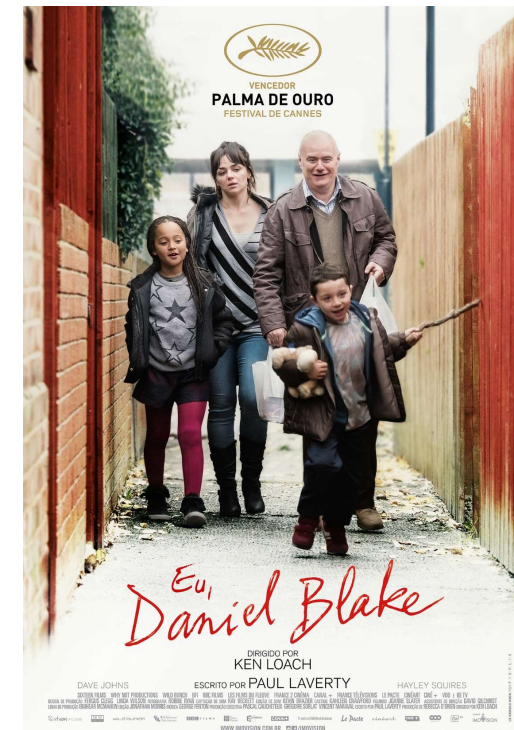
Pesquisas CIBERDEM

Sistemas de Informação de Governo Abertos e Colaborativos (SiGACs)

Sistemas que abrangem pessoas, máquinas, softwares e processos para coletar, transmitir, processar e disseminar informação com o objetivo de possibilitar, sustentar e ampliar a participação e interação entre administração pública e sociedade, visando atingir níveis mais altos de governabilidade e democracia (ciberdemocracia).

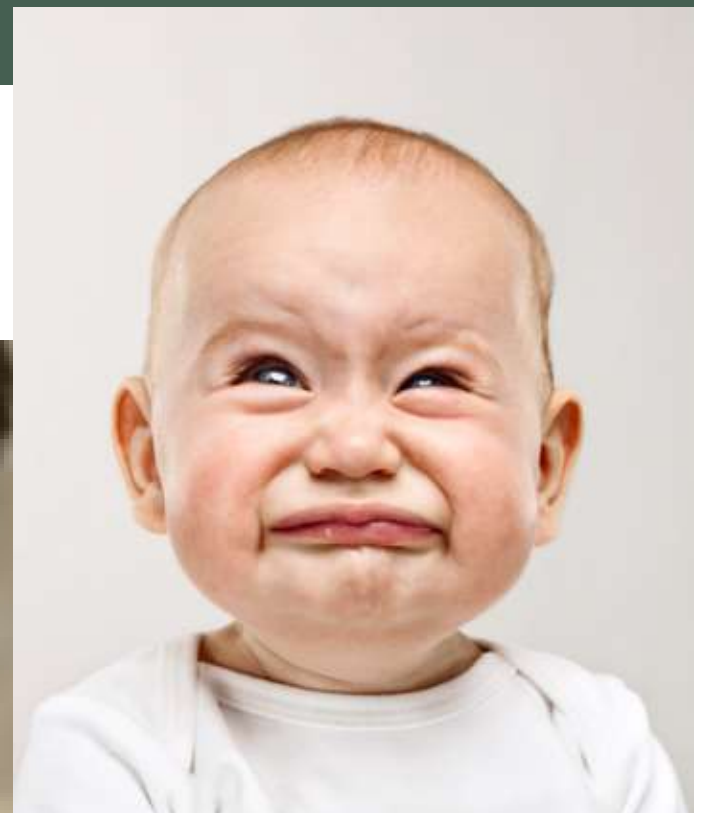
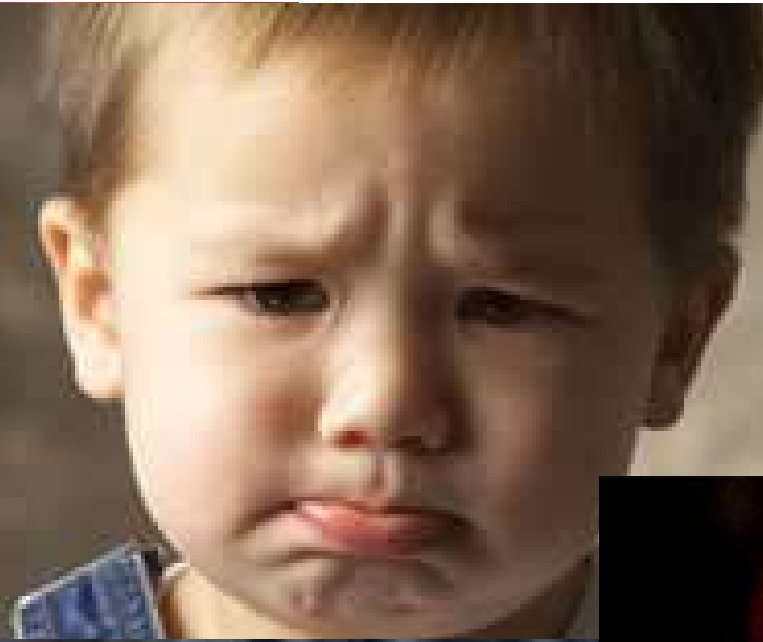


https://www.youtube.com/watch?v=ViYNs0_-hpY

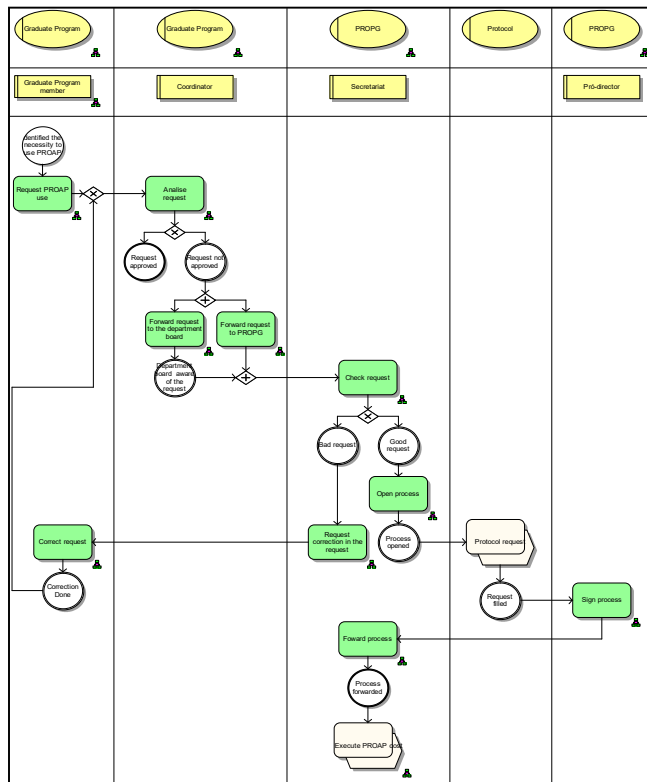


<https://www.youtube.com/watch?v=ck4p-l2q4jg>

Como e Porquê???????

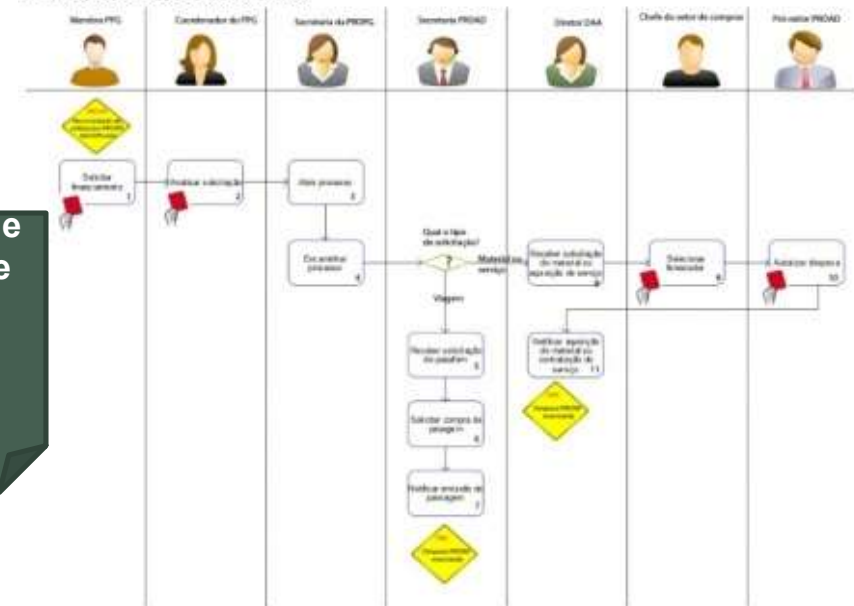


Projeto de entendimento de modelos de processos públicos



Catálogo de características de entendimento de modelos de processos (adaptabilidade, clareza, concisão, intuitividade, uniformidade etc)

- Quando há necessidade de utilização do financiamento PROAP identificada:
- 1- O membro do PFG solicita o financiamento [Salta mais]
 - 2- O coordenador do PFG analisa a solicitação [Salta mais]
 - 3- A secretária da PROPG abre o processo [Salta mais]
 - 4- A secretária da PROPG encaminha o processo para a PROAD [Salta mais]
- Dependendo do tipo de solicitação, o processo pode seguir dois 2 caminhos:
- Se for solicitação de viagem:
- 5- A secretária da PROAD recebe a solicitação de passagem [Salta mais]
 - 6- A secretária da PROAD solicita a compra de passagem com base nos dados informados na solicitação [Salta mais]
 - 7- A secretária da PROAD notifica ao solicitante a emissão de passagem [Salta mais]
- Se for solicitação de compra de material ou solicitação de aquisição de serviço:
- 8- O diretor do DAA recebe a solicitação de material ou contratação de serviço [Salta mais]
 - 9- O chefe do departamento de compras seleciona o fornecedor do material ou serviço solicitado [Salta mais]
 - 10- O pró-reitor da PROAD autoriza a despesa [Salta mais]
 - 11- O diretor do DAA notifica ao solicitante a aquisição de material ou contratação de serviço [Salta mais]
- Ao final do processo a despesa PROAP foi executada



Animação de regras em processos



GOMES, J. O. ; **ARAUJO, R. M.** . Promovendo a Compreensão de Regras em Processos de Prestação de serviços Públicos Utilizando a Animação. In: Workshop de Computação Aplicada em Governo Eletrônico, 2012, São Paulo. IV Workshop de Computação Aplicada em Governo Eletrônico, 2012. p. 25-32.

Conversas sobre Processos Públicos



Conversas sobre processos públicos

HOME | ANY PROBLEMS? | ADMINISTRATION

REQUEST FOR TRAVEL FUNDING

DO YOU WANT TO KNOW THE SERVICE?

The process below shows the operation of the service "Request for travel funding". The textual description of it appears in the sidebar. If you want to know more details of any specific element of this process, put the cursor over it.

DO YOU WANT TO TALK ABOUT THE SERVICE?

I want to talk something: Positive Neutral Negative

Name: E-mail: I am from: PPG

DO YOU WANT TO SEE THE PROGRESS OF CONVERSATION?

If you want to see what the members have talked about, click on smiles: 😊 😐 😞

See the process: Without comments With comments

```

    graph LR
      S1[Student] --> C1[request plane ticket]
      C1 --> C2[Committee]
      C2 --> C3[define request merit]
      C3 --> C4[Coordinator]
      C4 --> C5[analyze request]
      C5 --> C6[PROPG]
      C6 --> C7[open process]
      C7 --> C8[PROAD]
      C8 --> C9[buy plane ticket]
      C9 --> C10[Student]
      C10 --> C11[testify travel]
  
```

Joan says: (19/06/2011 às 11:44)
The process does not indicate what is the deadline for accountability submission

Pam says: (19/06/2011 às 13:04)
After purchase, PROAD should send the amount spent to Coordinator.

Robert says: (22/06/2011 às 12:49)
Should be informed which documents are needed for accountability.

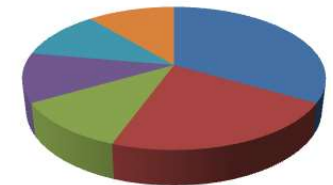
SERVICES PROVIDED BY GRADUATE PROGRAM

- Handle requests
1. Diploma
 2. Declaration
 3. Grades history
 4. Travel funding
 5. Aquisition of material
 6. Contract services

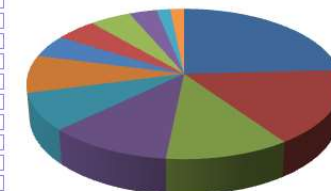
SERVICE DESCRIPTION:

1. The process starts when a student needs to travel
2. The student request a plane ticket
3. Committee define the merit of request
4. The coordinator analyzes the request
5. PROPG opens a process to the request
6. PROAD buys the plane ticket
7. The student testify the travel

Comment	Likes
Upon funding request or approval, it should be informed which documents are needed for accountability	3
We note that missing information is not only related to deliver the documentation, but also sign the request to accountability	2
The tickets emission was satisfactory: the schedule were adequate and the ticket was sent in advance	1
By encouraging to write for international events and journals, such funding should be rethought	1
Is it really necessary PROPG step? The analysis has been performed by Coordinator, the request could have already been opened by Secretariat and proceed to PROAD	1
I think that after the purchase, PROAD should send the amount spent to Coordinator	1



Participant	Comments
Ann	15
Mark	10
Ralph	7
Unknown	7
Mary	5
Patricia	5
Doug	3
Cristine	3
Pamela	3
Paul	2
Ed	1
Josh	1



- Ann
- Mark
- Ralph
- Unknown
- Mary
- Patricia
- Doug
- Cristine
- Pamela
- Paul

DIIRR, B. ; **ARAUJO, R. M.** ; CAPPELLI, C. . Encouraging Society Participation Through Conversations About Public Service Processes. International Journal of Electronic Government Research, v. 10, p. 22-42, 2014.

Todos os serviços do INSS

previdencia.gov.br/servicos-ao-cidadao/todos-os-servicos

BRASIL Acesso à Informação Participe Serviços Legislação Canais

MINISTÉRIO DA Previdência Social

ACESSIBILIDADE ALTO CONTRASTE MAPA DO SITE

Buscar no portal

VOCÊ ESTÁ AQUI: PÁGINA INICIAL > SERVIÇOS DO INSS > TODOS OS SERVIÇOS DO INSS

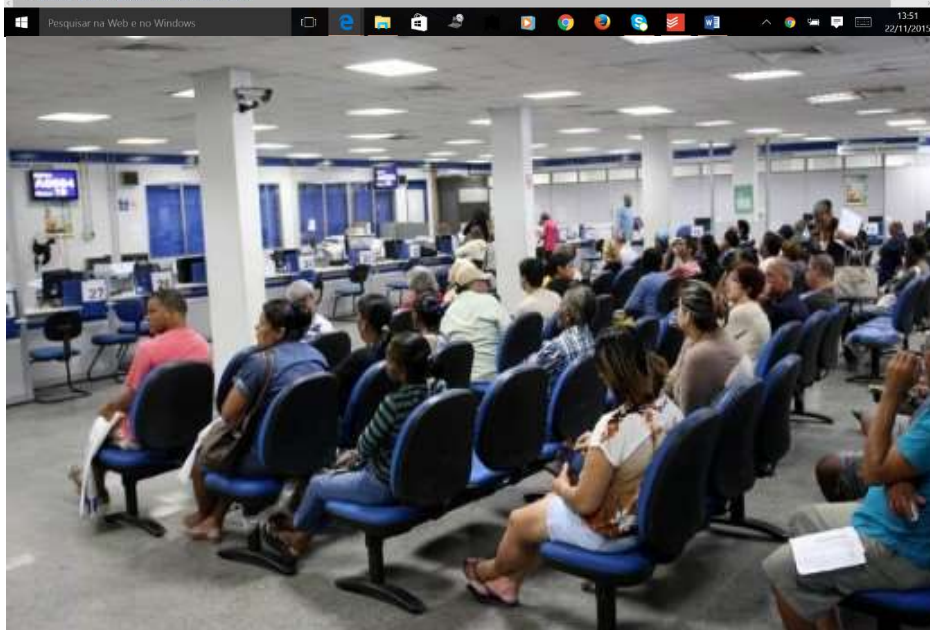
Todos os serviços do INSS

Publicado: 14/08/2015 15:35
Última modificação: 10/11/2015 18:24

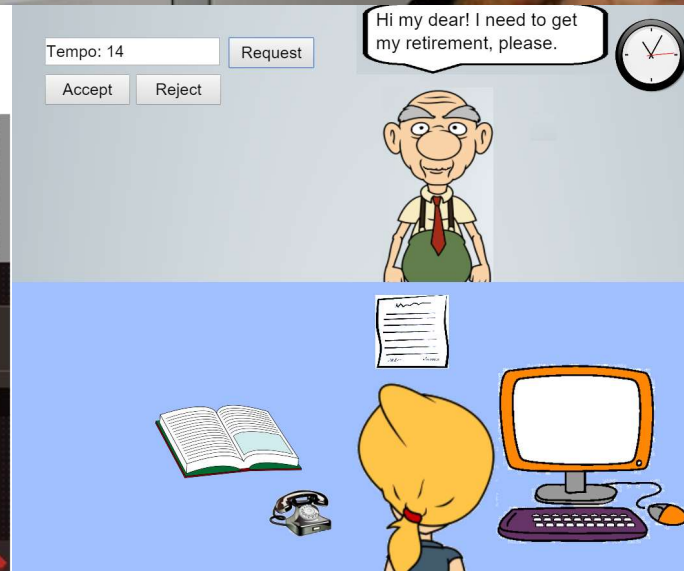
149 153 pessoas curtiram isso. Seja o primeiro entre seus amigos.

Serviços mais procurados

- Agendamento
- Aposentadoria
- Auxílio-doença



Jogos Sérios Digitais baseados em Processos de Prestação de Serviços Públicos



Public Processes Are Open for Play

TADEU MOREIRA DE CLASSE, Federal University of the State of Rio de Janeiro (UNIRIO), Brazil

RENATA MENDES DE ARAUJO, Mackenzie Presbyterian University (UPM) and University of São Paulo, Brazil

GERALDO BONORINO XEXÉO, Federal University of Rio de Janeiro (UFRJ), Brazil

SEAN WOLFGAND MATSUI SIQUEIRA, Federal University of the State of Rio de Janeiro (UNIRIO), Brazil

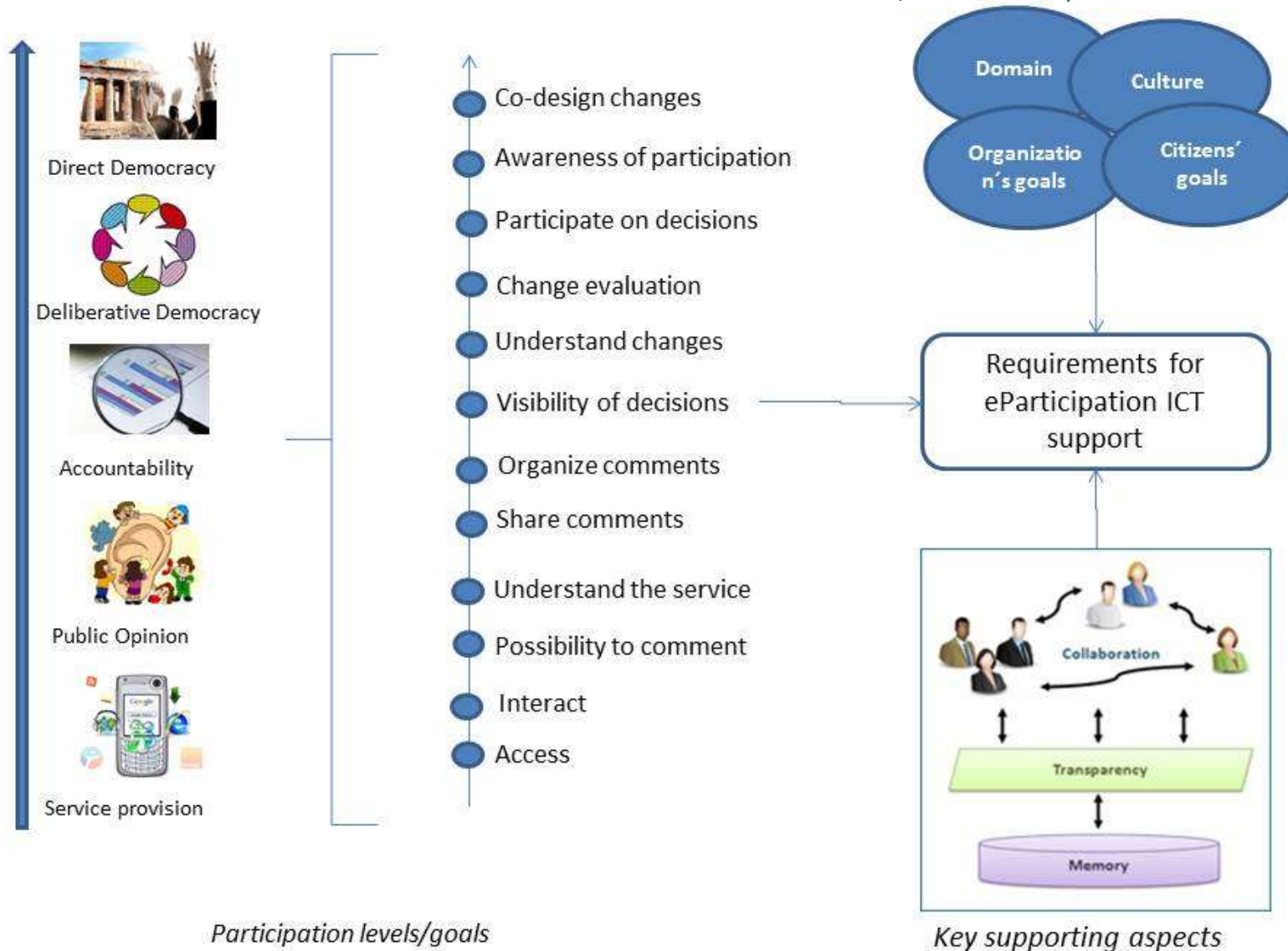
As public services become digital and online, both the need to design digital public services closer to citizens' expectations and to provide ways to improve their participation and engagement increases. To participate and co-design, citizens must understand how the public service is delivered, but understanding service provision is challenging for non-technical subjects. This article argues that games can promote transparency of public service processes and citizens' understanding of them. We designed games related to three distinct public service delivery scenarios using Play Your Process (PYP), a method which translates business process models into game design artifacts. We also investigate players' ability to understand the process designed into these games through evaluation settings based on qualitative and quantitative analyses, using questionnaires and interviews. Results show that these games can help citizens understand the process execution aspects, with at least 95% confidence through statistical analysis. This research is innovative by showing an approach to systematically design serious games describing public processes as a potential tool for citizen-government transparency and understanding of public process delivery, particularly in Brazil.

CCS Concepts: • **Applied computing** → **Computing in government**; • **Information systems** → *Information systems applications*;

Additional Key Words and Phrases: Public services, public services understanding, serious games, game design, Play Your Process, business process model, business process-based digital games

Desenvolvimento de apoio Cidadão-Organizações Públicas - Metodologia

ARAUJO, R. M.; TAHER, Y. . Refining IT Requirements for Government-Citizen Co-participation Support in Public Service Design and Delivery. In: Conference for E-Democracy and Open Government, 2014, Kreams. CeDem 2014. Kreams: Donau-Universität Kreams, 2014. v. 1. p. 61-72.



An Interpretative Case Study on the Scalability of Social Information System CadÚnico – The Case of “Bolsa Família” Program

Um Estudo de Caso Interpretativo sobre a Escalabilidade do Sistema de Informação Social CadÚnico – O Caso do Programa "Bolsa Família"

Nadja Antonio¹, Marcelo Fornazin², Renata Araujo³,
Rodrigo Santos⁴

¹Programa de Pós-Graduação em Informática (PPGI)
Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO)
Rio de Janeiro, RJ, Brasil

²Escola Nacional de Saúde Pública (ENSP) – Fundação Oswaldo Cruz (Fiocruz)
Instituto de Computação (IC) – Universidade Federal Fluminense (UFF)
Niterói, RJ, Brasil

³Universidade Presbiteriana Mackenzie (UPM)
Programa de Pós-graduação em Sistemas de Informação (PPgSI/USP)
São Paulo, SP, Brasil

{nadja.antonio, rps@uniriotec.br}, marcelo.fornazin@ensp.fiocruz.br,
renata.araujo@mackenzie.br

Abstract. *The Bolsa Familia Program is one of the largest income transfer programs in the world. One of its biggest challenges has been the scalability of this social program in a country with continental dimensions such as Brazil. This research work aims how CadÚnico, the information system (IS) that register and store data about the families potentially eligible to the Bolsa Familia (BF) have evolved, based on a sociotechnical research approach. Therefore, we carried out an interpretative case study supported by the Actor-Network Theory, information infrastructure and scalability concepts. Finally, for qualitative data analysis, qualitative analysis procedures based on grounded theory (GT) were used. As a result, we have identified categories of technological, political, and geographic scalability, which are interconnected and have promoted the growth of BF since its inception. Thus, we aim to contribute to the IS scientific literature by adding evidence on how the scalability of a Social Information System entails technology, people and processes in a historical, political and organizational context. Finally, we also intend to show how interpretive studies contribute to understanding technical, social and political aspects that pervade IS in the complexity of practical contexts.*



ANTONIO, N. P. ; FORNAZIN, M. ; **ARAUJO, R.M.** ; SANTOS, R. . An Interpretative Case Study on the Scalability of Social Information System CadÚnico ? The Case of ?Bolsa Família? Program. *iSys - Revista Brasileira de Sistemas de Informação*, v. 14, p. 100-130, 2021. <http://dx.doi.org/10.5753/isys.2021.2003>