

Análise do uso do Portal de Periódicos da CAPES em uma IES sob perspectiva institucional

Analyzing use of CAPES Portal of Journals in a IES (Higher Education Institution) from an institutional perspective

Gabriela Viale Pereira^a

Marie Anne Macadar^b

Grace Vieira Becker^c

RESUMO: O uso da Tecnologia de Informação (TI) nos governos acarretou a melhoria da prestação de serviços à sociedade, proporcionando maior acesso à informação pública e ampliação do relacionamento entre cidadãos e estado. O e-Serviço, que consiste na utilização de tecnologias para prestação de serviços públicos, permite a melhoria do acesso e entrega de serviços aumentando a vantagem competitiva das organizações usuárias. A forma como esses serviços são disseminados no ambiente institucional pode ser explicada pela Teoria Institucional, que postula que as ações organizacionais estão relacionadas com o contexto institucional das organizações. Assim, o presente artigo buscou responder a seguinte questão de pesquisa: Qual a influência dos fatores institucionais na adoção de e-Serviços públicos no ambiente organizacional das IES? Para tanto, utilizou-se como objeto de análise o Portal de Periódicos da CAPES que consiste em um e-Serviço oferecido às instituições de pesquisa por uma instituição reconhecida no ambiente organizacional das IES. O método de pesquisa foi o estudo de caso único em uma IES privada da Região Sul do país. Através da elaboração de um quadro teórico-conceitual, que guiou a análise, concluiu-se que a IES em questão foi influenciada por pressões institucionais para adoção do e-Serviço.

Palavras-chave: e-Serviço. Teoria Institucional. Portal de Periódicos da CAPES. Instituições de Ensino Superior (IES).

ABSTRACT: The use of IT in public institutions has produced transparency in government actions, improving the relationship between citizens and government through a broader interaction between them and promoting quality in service delivery. E-Service, that is the use of technology in a public service provider, allows improvement in access and delivery of services increasing users organizations competitive advantage. The way that these services are disseminated in institutional environments can be accounted for Institutional Theory, which postulates that organizational actions are related to the institutional context of organizations. Therefore, this paper aims to answer the following research question: Which are the institutional factors influencing public e-Services adoption in IES organizational environment? The analysis object here is CAPES Portal of Journals, an e-Service offered to research institutions and broadly recognized in organizational environment institutions. The research method employed is that of a single case study in a private university located in the south of Brazil. The findings corroborate the propositions of the conceptual model of this research, suggesting that institutional pressures for e-Services adoption influenced the IES.

Keywords: e-Service. Institutional Theory. CAPES Journals Portal. Higher Education Institutions (IES).

JEL Classification: M – Business Administration and Business Economics; Marketing; Accounting. M15 – IT Management. M19 – Other.

^a Doutoranda e mestre em Administração pelo Programa de Pós-Graduação em Administração (PPGAd) da PUCRS. E-mail: <gabriela.viale.pereira@gmail.com>.

^b Doutora em Administração pela Universidade de São Paulo. Professora do Programa de Pós-Graduação em Administração (PPGAd) da PUCRS. E-mail: <marie.macadar@pucls.br>.

^c Doutora em Administração pela Universidade de São Paulo. Professora do Programa de Pós-Graduação em Administração (PPGAd) da PUCRS. E-mail: <Grace.Becker@pucls.br>.

1 Introdução

A difusão mundial das práticas de governo eletrônico, pelo advento da internet, tem proporcionado maior visibilidade para as organizações públicas e gerado um crescimento do número dessas organizações que estão utilizando as Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) (HEEKS, 2005). De acordo com Diniz et al. (2009), as TIC permitiram a mudança na administração pública, principalmente em relação à melhoria dos processos do governo. Os autores atribuem esta melhoria às práticas de governo eletrônico que tem como princípio o uso das TIC no setor público, tanto para modernização dos processos internos quanto para prestação de serviços ao cidadão. Assim, para Vaz (2009) a Tecnologia de Informação (TI) torna-se um instrumento de apoio ao governo, permitindo a ampliação de serviços públicos e aprimoramento na qualidade da prestação de serviços, tanto em relação ao acesso à informação quanto no relacionamento entre cidadãos e estado. A prestação de serviços públicos com uso da TI pode ser chamada de e-Serviços públicos e está associada à utilização de tecnologias para o aperfeiçoamento na prestação de serviços aos cidadãos através da criação de canais digitais para acesso e entrega de serviços (CUNHA et al., 2007).

O uso de serviços públicos, prestados através da Internet, por Instituições de Ensino Superior (IES) tende a sofrer influência de fatores institucionais, pois as organizações necessitam de legitimidade no ambiente em que estão inseridas, tendendo a uma homogeneidade de suas estruturas e estratégias. Para Avgerou (2001) a Teoria Institucional postula que as ações organizacionais estão relacionadas com as irracionalidades do contexto institucional das organizações e com os sistemas culturais embutidos nelas. Sob esta perspectiva, a Teoria Institucional argumenta que as estruturas formais e processos organizacionais são mantidos, uma vez que são sustentados por mitos. Estes mitos caracterizam-se por traduzir o conhecimento público sobre como as organizações devem funcionar e não por constituírem formas eficientes de realizar atividades complexas (AVGEROU, 2001). Com base nesses argumentos, sugere-se que as estruturas institucionais para utilização de e-Serviços públicos são influenciadas pelo am-

biente organizacional e pela forma como as demais instituições acreditam que uma organização deve funcionar, adotando ou não um serviço.

Assim, o objetivo deste artigo é identificar a relação entre fatores institucionais e o uso de e-Serviços públicos, na tentativa de analisar como ocorre esse fenômeno no ambiente organizacional das IES. Para tanto, primeiramente realizou-se uma pesquisa bibliográfica como forma de criar um conjunto conceitual sobre o tema e posteriormente responder a seguinte questão de pesquisa: *Qual a influência dos fatores institucionais na adoção de e-Serviços públicos no ambiente organizacional das IES?*

Adicionalmente, o artigo apresenta o um modelo conceitual que emergiu da construção teórica da pesquisa. Tal modelo poderá servir como balizador para gestores de projetos em governo eletrônico que considerem importante o contexto organizacional na adoção de um e-Serviço. O artigo está inicialmente estruturado em quatro blocos teóricos. No primeiro é apresentado referencial teórico sobre a Teoria Institucional. O segundo bloco resgata algumas das principais ideias sobre o uso de tecnologia sob perspectiva institucional. O terceiro, apresenta o modelo conceitual proposto na pesquisa. E por fim, o quarto bloco apresenta a metodologia da pesquisa e a análise e discussão dos resultados. Nas considerações finais são discutidas algumas limitações do estudo e sugestões de pesquisas futuras.

2 Perspectiva institucional

Esta pesquisa parte do princípio de que a tomada de decisão para o uso de e-Serviços públicos pelas IES sofre forte influência de fatores institucionais existentes no ambiente organizacional. Além disso, organizações influentes no ambiente tendem a impactar o contexto em que estão inseridas, influenciando as demais organizações na adoção de e-Serviços públicos que obtiveram sucesso em sua implantação. Existe um consenso de que organizações influentes têm o poder de legitimar as demais no ambiente social e a capacidade de influenciá-las na sua tomada de decisão. Os governos detêm o maior poder para intervir nas demais organizações, pois possuem um papel paradigmático com relação à TI (RODRIGUEZ et al., 2007; KING et al., 1994).

King et al. (1994) argumentam que os fatores institucionais são componentes essenciais para compreender a adoção de inovações de TI que transpõem as fronteiras organizacionais. De acordo com Scott (2008) fatores reguladores, normativos e cognitivos exercem influência no uso de TI no contexto da administração pública.

Scott (2008) salienta que Teoria Institucional a tem suas origens no final do século XIX com contribuições na economia, na ciência política e na sociologia, sob o chamado velho institucionalismo. A teoria permite a compreensão de fenômenos sociais em diferentes contextos, considerando o ambiente e a possibilidade de alteração dos fatores sociais. Segundo Hall e Taylor (2003), a partir da década de 1980 surge o neo-institucionalismo com três métodos de análise diferentes: o institucionalismo histórico, o institucionalismo da escolha racional (tratado pelos autores juntamente com o institucionalismo econômico) e o institucionalismo sociológico. Segundo os autores, cada uma dessas escolas busca esclarecer o papel das instituições na determinação de resultados sociais e políticos (HALL; TAYLOR, 2003). Esse estudo foca nos construtos da vertente sociológica do neo-institucionalismo, pois permite a compreensão dos processos sociais em Sistemas de Informação (SI).

2.1 Institucionalismo sociológico

Os teóricos da metade do século XX consideraram o conceito de instituição como parte da ordem normativa, passando a ponderar a importância de coletividades particulares como entidades distintas a partir de instituições sociais mais amplas e do comportamento dos indivíduos (SCOTT, 2008). Berger e Luckman (1967) definem institucionalização como a tipificação mútua de ações habitadas por tipos de atores, destacando a homogeneidade de formas organizacionais oriundas da legitimidade e do isomorfismo. Assim, os autores enfatizam a criação do conhecimento compartilhado e sistemas de crenças ao invés de produção de regras e normas. Neste caso, a ênfase está nos modelos cognitivos mais do que nos sistemas normativos. De acordo com Scott (2008) esse foco na centralidade dos sistemas cognitivos é o princípio da versão sociológica do neo-institucionalismo nas organizações.

Nesse sentido, Hall e Taylor (2003) abordam a originalidade do institucionalismo sociológico

frente ao histórico e ao da escolha racional, tendo em vista que esses teóricos definem instituições de forma mais global abordando o caráter cognitivo da ação humana e o sistema de símbolos e não apenas normas e regras como fazem os teóricos das outras linhas. Assim, a Sociologia passa a refletir uma mudança cognitivista, ao redefinir cultura como semelhante ao conceito de instituição, passando a considerar a primeira como uma rede de hábitos e símbolos que fornecem modelos de comportamento. Esse enfoque culturalista no modo de abordar as relações entre as instituições e os indivíduos diferencia o institucionalismo sociológico dos demais. Os teóricos sociais se diferenciam pela maneira com que explicam o surgimento das práticas institucionais, pois sustentam que as organizações adotam uma nova prática institucional pelo reforço que oferece à sua legitimidade social, mais do que por motivos de aumento da eficiência como no institucionalismo da escolha racional (HALL; TAYLOR, 2003).

DiMaggio e Powell (1983) trazem a noção de campo organizacional na análise institucional como organizações que constituem uma área reconhecida na vida organizacional, e posteriormente passam por um processo de homogeneização na tentativa de obterem legitimidade, que ocorre através do isomorfismo. Os autores identificaram três mecanismos nos quais ocorrem mudanças isomórficas institucionais: isomorfismo coercitivo, que deriva de influências políticas; isomorfismo mimético, que resulta de modelos de outras organizações e isomorfismo normativo, que é associado à profissionalização.

O isomorfismo coercitivo, de acordo com esses autores, resulta de pressões formais e informais exercidas por organizações dominantes, ou seja, das quais as demais organizações de um campo dependem, sancionando a legitimidade das estruturas organizacionais, seus processos e resultados. Avgerou (2002) define mecanismos miméticos como a aquisição de características estruturais e processuais procedentes de organizações que adotaram modelos bem-sucedidos. DiMaggio e Powel (1983) colocam que mecanismos miméticos podem surgir devido a incertezas oriundas da insuficiência de compreensão das tecnologias organizacionais, tomando como modelo outras organizações. Segundo Avgerou (2002) pressões normativas se referem aos efeitos da prática profissional. Mecanismos normativos

criam grupos que ocupam posição semelhante na organização e possuem similaridades em termos de orientação e controle (DIMAGGIO; POWELL, 1983).

Scott (2008) propõe três pilares da Teoria Institucional – reguladores, normativo e cultural-cognitivo – que provêm uma base para a legitimidade, sendo essa definida pelo autor como uma condição que reflete conformidade com regras e leis, suporte normativo ou alinhamento com estruturas cultural-cognitivas. Segundo Scott (2008), a ênfase reguladora está na conformidade às regras, ou seja, organizações legítimas são aquelas em conformidade com exigências relevantes legais. Ainda para o autor, uma concepção normativa dá ênfase a uma base moral mais profunda para avaliar a legitimidade, sendo esses controles mais prováveis de serem interiorizados, podendo seus incentivos incluir recompensas. Já uma visão cultural-cognitiva aponta para a legitimidade que vem da conformidade com uma definição comum, de uma estrutura de referência, de um papel reconhecível ou de modelo estrutural (SCOTT, 2008).

Resumindo, conforme Orlikowski e Barley (2001), a Teoria Institucional permite analisar o quão influentes são as forças sociais e históricas, compreendidas entre leis explícitas e aspectos culturais implícitos, que também são afetadas pelas ações organizacionais.

3 Influência dos fatores institucionais na adoção de e-Serviços

Os três pilares da Teoria Institucional propostos por Scott (2008) possuem mecanismos de controle que consistem, respectivamente, em pressões coercitivas, normativas e miméticas. Orlikowski e Barley (2001) argumentam que a maioria dos pesquisadores de SI pouco têm se preocupado em estudar como os processos reguladores, os sistemas normativos e os modelos culturais definem o desenho e uso de tecnologia nas organizações. Ainda, para estes mesmos autores, a perspectiva institucional pode oferecer a estes pesquisadores a possibilidade de analisar as diversas interações eletrônicas através da interdependência institucional em que normas, valores, escolhas e interações são considerados pressupostos prévios para a sua compreensão.

De acordo com Teo et al. (2003), a adoção de tecnologia pelas organizações pode ser

influenciada pela necessidade de legitimidade no ambiente em que estão inseridas, para o reconhecimento social e econômico em uma ampla estrutura social. Sendo assim, as organizações podem adotar diferentes serviços eletrônicos institucionalizados no seu contexto organizacional para obter legitimidade, apesar de não ser a melhor opção para sua estratégia organizacional. Ou ainda, ao questionarem os processos legitimados e optarem por práticas inovadoras, as organizações estão sujeitas a perda do reconhecimento no seu ambiente organizacional. Porém, de acordo com Rodriguez et al. (2007) dependendo da influência que uma organização tem no seu campo organizacional, a adoção de inovações em TI, se obtiver sucesso, pode afetar e impactar nas crenças sobre o padrão institucionalizado, acarretando na legitimidade do novo padrão a ser adotado.

De acordo com Teo et al. (2003) evidências sugerem que as pressões coercitivas sobre as organizações podem derivar de organizações com recursos dominantes, órgãos reguladores ou matrizes empresariais, e são construídas em relações de troca, pela dependência de recursos. Na mesma linha, Pfeffer e Salancik (1978) concordam que as organizações tendem a ser influenciadas por aquelas que controlam os recursos necessários para o seu funcionamento, através da dominação. Teo et al. (2003) identificam na dependência da organização por clientes ou fornecedores um tipo de pressão coercitiva. Os clientes podem exigir o uso de determinada tecnologia para manter a relação comercial com a organização, ocorrendo coerção quando essa organização depende desse cliente. Além disso, pressões coercitivas podem ocorrer quando a organização depende de um fornecedor que exige o uso de determinada tecnologia ou sistema a fim de aumentar seu benefício. Com relação às matrizes, Teo et al. (2003) abordam que as filiais tendem a utilizar as mesmas normas e estruturas estipuladas pelas empresas principais. Assim, pode haver coerção quanto ao uso de serviços públicos e conformidade com regulamentações e normas quando isso ocorre nas matrizes. Complementando essa análise, assim como o ambiente organizacional influencia as organizações por pressões coercitivas, organizações de recursos dominantes influenciam, conseqüentemente, as organizações dependentes inseridas no mesmo campo organizacional (TEO et al., 2003).

Levando em conta essas considerações, a seguinte relação é proposta:

- **Proposição 1:** As IES dependentes de recursos são coagidas a adotar e-Serviços públicos estabelecidos por organizações públicas dominantes do seu campo organizacional, por pressões coercitivas.
- **Proposição 1a:** A inovação na prestação de e-Serviços públicos por organizações detentoras de recursos reflete em pressões coercitivas para o uso do serviço por IES dependentes inseridas no ambiente organizacional.

Com relação ao uso de TI, Teo et al. (2003) afirmam que as pressões normativas enfrentadas por uma organização aumentam com a maior utilização dessa tecnologia por outras organizações relacionadas que sancionam sua adoção, como empresas fornecedoras, clientes ou profissionais da área. Para os autores, organizações em um mesmo contexto compartilham normas que se tornam consensuais com maior facilidade, potencializando a influência das mesmas no comportamento organizacional. Assim, o uso de um serviço público disponibilizado através da Internet por uma organização e a capacidade de conhecimento sobre benefícios e custos dessa utilização por empresas vinculadas a um mesmo ambiente organizacional pode persuadir essas organizações a seguirem esse mesmo comportamento.

Segundo Teo et al. (2003) determinadas instituições, ao adotarem padrões de comportamento, podem difundir essas práticas bem sucedidas influenciando o comportamento organizacional através do estabelecimento de normas. Assim, serviços prestados por instituições públicas sancionados pelos governos, pelos organismos de normalização e certificações e até pelas associações do setor, tornam-se padrões a serem adotados para aquisição de legitimidade pelas organizações.

Com base nessa linha de raciocínio, propõe-se o seguinte:

- **Proposição 2:** As IES que necessitam manter vantagem competitiva tendem a adotar e-Serviços públicos estabelecidos por organizações dominantes do seu campo organizacional, por pressões normativas.
- **Proposição 2a:** A inovação na prestação de e-Serviços públicos por organizações relevantes reflete em pressões normativas para uso do serviço pelas IES inseridas no ambiente organizacional.

O uso de serviços públicos legitimados por organizações em um campo organizacional faz com que as demais organizações adotem os mesmos serviços sancionados para serem igualmente reconhecidas no ambiente. Um fator que impulsiona o mimetismo segundo Teo et al. (2003) é a análise dos resultados e do impacto do uso de tecnologia por uma organização. Se o uso gera bons resultados, a tendência é que, por necessidades competitivas, as organizações copiem o modelo adotado pelo concorrente (TEO et al., 2003). Complementando essa análise, para Pfeffer e Salancik (1978) a partir da compreensão das condições de controle social das organizações é possível evitar a influência do ambiente organizacional, desde que atenda a demanda necessária. Ainda nesse sentido, para Rodriguez et al. (2007) o processo de inovação pode ser uma maneira de a organização intervir no ambiente organizacional influenciando no comportamento desejado de todas as organizações. Para tanto, a organização necessita ter reconhecimento no campo organizacional e adotar uma prática que atinja com sucesso os seus objetivos, tornando-se assim um modelo a ser seguido pelas demais instituições.

Assim, é proposto que:

- **Proposição 3:** As IES que vislumbram manter vantagem competitiva tendem a adotar e-Serviços públicos bem-sucedidos estabelecidos por organizações dominantes do seu campo organizacional, por pressões miméticas.
- **Proposição 3a:** A inovação na prestação de e-Serviços públicos de sucesso por organizações reconhecidas reflete em pressões miméticas para uso do serviço pelas IES inseridas no ambiente organizacional.

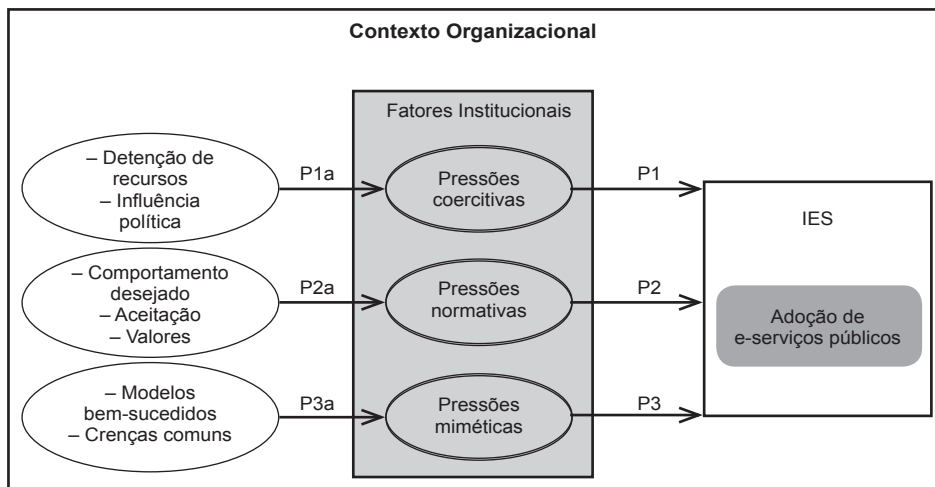
Tendo como base o referencial teórico apresentado, construiu-se o seguinte modelo teórico-conceitual que foi utilizado como referência durante a coleta e análise dos dados da presente pesquisa.

O Quadro 1 apresenta as categorias e tópicos de análise propostos no modelo conceitual que foram empregados na coleta e análise de dados, com as devidas referências teóricas.

4 Metodologia

Objetivando responder a pergunta de pesquisa *“qual a influência dos fatores institucionais na adoção de e-Serviços públicos no ambiente organizacional das IES”*, optou-

Figura 1 – Modelo Conceitual da Pesquisa



Fonte: O autor (2012)

se por uma abordagem qualitativa, pois considerou-se que o contexto das instituições é um fator importante (e essencial) e que deve ser fortemente considerado. Assim, esta pesquisa caracteriza-se pelo seu caráter exploratório para melhor compreensão do fenômeno estudado.

experiências dos atores envolvidos no problema de pesquisa. Estes autores afirmam que o estudo de caso em Sistemas de Informação (SI) permite ao pesquisador o conhecimento do estado da arte da área, além da compreensão da natureza dos processos em SI.

Quadro 1 – Categorias de análise

Categorias de análise	Tópicos	Referências teóricas
Contexto organizacional	<ul style="list-style-type: none"> Organismo adaptável Pressões e necessidades sociais Interação social Homogeneidade Legitimidade Isomorfismo Campo organizacional 	Selznick (1957) Scott (2008) Berger e Luckman (1967) Hall e Taylor (2003) DiMaggio e Powell (1983)
Pressões coercitivas	<ul style="list-style-type: none"> Regras, leis e sanções Influências políticas Monitoramento 	DiMaggio e Powell (1983) Scott (2008) Teo et al. (2003) Pfeffer e Salancik (1978)
Pressões normativas	<ul style="list-style-type: none"> Certificação Aceitação Valores e Normas 	DiMaggio e Powell (1983) Scott (2008)
Pressões miméticas	<ul style="list-style-type: none"> Crenças comuns Isomorfismo Modelos bem-sucedidos 	DiMaggio e Powell (1983) Scott (2008)
Relevância da organização	<ul style="list-style-type: none"> Reconhecimento Detenção de recursos Legitimação de padrões Poder Inovação 	Rodriguez et al. (2007) Teo et al. (2003) Diniz et al. (2009) Pfeffer e Salancik (1978)

Fonte: O autor (2012).

4.1 Unidade de análise

A unidade de análise se enquadra no contexto de governo eletrônico, como a aplicação de tecnologia da informação nas organizações públicas. Diniz et al. (2009) definem governo eletrônico como o uso das TIC nos diferentes níveis de governo, permitindo a modernização da administração pública e melhoria nos seus processos administrativos e serviços prestados aos cidadãos. Segundo Heeks (2005), o governo eletrônico está intrinsecamente relacionado com o contexto social em que é implantado, impactando, inclusive, nesse contexto.

O foco de análise dessa pesquisa está na utilização de e-Serviços públicos, como a prestação de serviços públicos com uso de TI, por uma IES. Procura-se identificar quais são estes fatores institucionais e como influenciam nesse uso pela organização. O objeto de análise é o Portal de Periódicos da CAPES, por se tratar de um e-Serviço prestado por uma instituição pública à sociedade.

O Portal de Periódicos da CAPES foi lançado em novembro de 2000 e consiste em uma biblioteca virtual que disponibiliza conteúdos da produção científica mundial às instituições de ensino e pesquisa no Brasil (Portal de Periódicos da CAPES, 2010). O Portal alcançou

O método de pesquisa adotado é o estudo de caso que, de acordo com Benbasat et al. (1987), é um método qualitativo para capturar as

resultados importantes na democratização do conhecimento científico no Brasil, tendo em vista a expansão do seu acervo, o aumento no número de instituições usuárias, bem como o alto número de acessos ao Portal.

4.2 Coleta de dados

O estudo de caso único ocorreu em uma IES privada da Região Sul do país usuária do e-Serviço prestado pela CAPES. A coleta de dados ocorreu com uma equipe de bibliotecários da Biblioteca da Instituição, através da técnica de entrevista em grupo, combinada a uma entrevista individual semiestruturada e análise de documentos.

A entrevista em grupo permite a ampliação do escopo da coleta de dados expandindo o processo de construção da realidade social (FLICK, 2004). Essa técnica permite correções pelo grupo como meio de validar enunciados e pontos de vista, formando opiniões de maneira mais adequada. Utilizou-se para discussão em grupo um grupo real, que, conforme Flick (2004), é aquele existente na vida cotidiana, ou seja, um grupo natural. Além disso, foi selecionado um grupo homogêneo, onde os membros podem ser comparados nas dimensões essenciais relacionadas ao tópico explorado, possuindo uma formação semelhante (FLICK, 2004). A combinação desse método com a entrevista individual ocorreu para confirmar a interpretação dos dados da entrevista em grupo, conforme sugere o mesmo autor.

Assim, a entrevista em grupo ocorreu com três bibliotecários da IES que estão na equipe desde um período anterior à implantação do Portal de Periódicos da CAPES na instituição, o que as qualificam para responder aos questionamentos da pesquisa. Os dados coletados foram gravados para posterior transcrição dos mesmos. Após a entrevista em grupo, ocorreu uma entrevista individual com um entrevistado do mesmo perfil que os demais, a fim de identificar uma semelhança nos dados coletados, aumentando a validade da pesquisa qualitativa. As entrevistas ocorreram no mês de junho de 2011.

4.3 Análise de dados

O processo de análise de dados qualitativo teve início com a transcrição dos mesmos e sua organização tendo em vista as categorias de análise definidas na fundamentação teórica dessa pesquisa. Os resultados são apresen-

tados primeiramente para a dimensão do institucionalismo sociológico. Num segundo momento, abordam a dimensão relevância da organização. Para registrar as diferentes percepções entre os participantes do grupo focal e da entrevista individual os participantes do grupo estão identificados pelos números 1, 2 e 3 e o participante da entrevista individual pelo número 4.

5 Resultados

5.1 Dimensão contexto organizacional

Com relação aos fatores externos que influenciam a adoção do Portal pela IES, o entrevistado 2 destaca a ampla disponibilidade que o Portal oferece, pois criou um conjunto de assinaturas para todas as universidades utilizarem e que não poderia ser feita por cada instituição individualmente. Ele coloca que “o Portal possui um conjunto de títulos que a universidade não teria como ter e já que a CAPES disponibiliza isso, não tem porque a instituição não utilizar”. Outro fator destacado é o alto custo de assinaturas impressas e eletrônicas que inviabilizam a assinatura pela instituição da quantidade de títulos que o Portal oferece, ou seja, o fator econômico é decisivo para a utilização do Portal pelas IES. O entrevistado 1 destacou que a CAPES buscou referências externas para criação do Portal. Ele diz que

antes do Portal, um grupo de bibliotecários visitou instituições fora do Brasil para verificar outras iniciativas até começarem realmente as negociações do Portal. Na época, o presidente da CAPES contou que foi uma experiência muito interessante, porque no início essas empresas que eles contatavam nem acreditavam que o terceiro mundo queria algo assim tão grande e que era bem complicado, pois os preços eram ainda mais caros que agora, então é uma grande coisa o Brasil conseguir isso.

Quanto às influências do ambiente organizacional nas IES, o entrevistado 2 coloca que a adoção do Portal pelas IES foi feita por adesão para as instituições não federais. “Quanto às instituições federais, eles assinaram e todas as instituições tinham acesso a partir do momento em que foi implantado o Portal”.

Houve uma necessidade de adequação das instituições privadas que não tinham

o nível exigido pela CAPES de pontuação de pós-graduação. Tendo essa pontuação a universidade optaria por participar ou não do Portal. Como a instituição já havia conquistado a pontuação necessária, atendendo aos requisitos solicitados, optou por participar.

5.2 Dimensão pressões coercitivas

Quando questionados sobre a existência de pressões formais ou informais de uso do Portal pela IES, não foi identificada uma obrigatoriedade no uso. O entrevistado 2 afirma que talvez a própria adequação aos critérios da CAPES para chegar na pontuação mínima dos programas de pós-graduação fosse uma exigência. Em outras instituições que não atendem a esse requisito o entrevistado observa que “isso é uma exigência”. Outro entrevistado corrobora afirmando que “sim, é uma exigência ter um programa CAPES 5”. Já o entrevistado 4 identificou ainda algumas regras e monitoramento por parte da prestadora do serviço, oriundas do pilar regulador, proposto anteriormente. Segundo ele,

em 2001 houve um termo de compromisso entre a instituição e o Portal, sendo esse em 2007 acrescido com mais 4 termos, onde se contempla a questão do acesso público. O primeiro é a necessidade de informar ao Portal CAPES as assinaturas de periódicos estrangeiros que a instituição tem; o segundo é a tentativa de incentivar ao máximo, promover e buscar o acesso remoto para os seus usuários, ou seja, tirar de dentro da biblioteca e permitir que eles acessassem de fora; o terceiro é que as instituições se comprometiam a manter nas suas bibliotecas ilhas de acesso público; e o quarto é como se trabalhar com os programas de comutação com as publicações do Portal (...).

Com relação às instituições federais, foi identificado que o uso do Portal ocorre em todas as universidades. De acordo com o entrevistado 2,

como obrigatoriedade não tem, na realidade é como eu comentei, as federais querendo ou não, desde que surgem elas fazem parte do grupo de instituições que podem acessar o Portal. Daí talvez sim, para federal existe uma obrigatoriedade, mas para as particulares não, é por adesão. Mesmo que tenha uma nota em um programa maior que 5 pode optar por não adotar, mas é difícil acontecer.

Quando questionado sobre a existência de obrigatoriedade na utilização do Portal, o entrevistado 4 diz que não há nada em termos de obrigatoriedade, por se tratar de um grande benefício para a instituição. Ele continua dizendo que a iniciativa do Portal

surgiu em 1990 de um projeto do MEC para bibliotecas de instituições de ensino superior. Tinha o PAAE, Programa de Apoio à Aquisição de Periódicos, promovido pelo governo, onde o governo auxiliava as instituições a adquirirem assinaturas de periódicos para as suas bibliotecas. E o governo auxiliava historicamente as instituições federais e dava algum subsídio para as instituições particulares. Então, quando se instituiu o Portal, o governo passou a não dar mais aquela verba para as instituições federais e elas não podiam mais atualizar suas coleções, porque não recebiam aquele valor. Mas em compensação o governo democratizou o uso ao Portal, o instituiu, então não é uma coisa obrigatória, mas foi um caminho automático.

5.3 Dimensão pressões normativas

Quando questionados sobre o estabelecimento de normas para utilização do Portal, os respondentes concordaram que pelos benefícios que o Portal oferece, a instituição acaba por optar em adotar o Portal. O uso do Portal acaba se dando por todas as Instituições que podem adotá-lo, pois o mesmo é reconhecido como uma melhor prática na área de Educação.

Sob o ponto de vista institucional, segundo o respondente 4, “a instituição foi contemplada com o uso do Portal pela qualidade dos cursos de pós-graduação e certamente a instituição vai sempre tentar manter o nível dos cursos”, podendo ser percebida a adequação às normas exigidas para uso do Portal.

Além disso, o entrevistado 4 concorda na definição do Portal como um padrão para as instituições dizendo que “é nesse sentido, pois a gente tinha uma necessidade, de manutenção, de acesso a documentos atualizados e de nível e o governo estava oferecendo isso, criou um Portal que nos dava acesso, e que é um padrão, é um modelo”.

Sobre o reconhecimento da IES por utilizar o Portal e, conseqüentemente, estar dentro dos critérios de uso, os respondentes afirmam que de alguma forma ou outra isso tem que aparecer. O respondente 2 afirma que “não é o fato de ter

ou não o Portal que deixa a instituição mais visível ou mais reconhecida, mas o resultado que se atingiu por ter o Portal”. O respondente ainda complementa que outros fatores como o aumento do número de pesquisas, a qualificação de professores, resultam em maior visibilidade. Assim, para ele, “o Portal colaborou para atingir uma melhoria”.

Para aquelas IES privadas que não atendem os critérios da CAPES para uso do Portal, como ter ao menos 1 programa de pós-graduação com qualificação CAPES 5, e que desejam utilizar o Portal são necessários alguns procedimentos. Segundo o entrevistado 1 “as IES que não têm acesso ao Portal têm que correr atrás, a instituição vai ter que assinar um monte de periódicos, vai gastar muito”. Além disso, o entrevistado 2 complementa que a instituição precisa qualificar o corpo docente. Assim, segundo o entrevistado 1, “o corpo docente precisa publicar bastante em revistas com Qualis altos, sendo esse um caminho super complicado, pois é tudo muito ligado”.

Segundo o entrevistado 4, a instituição foi melhor reconhecida por ter sido contemplada pelo Portal, tendo maior visibilidade no Brasil. Segundo ele isso ocorreu pelo fato de a instituição ter sido uma das primeiras contempladas o que destacou a instituição.

5.4 Dimensão pressões miméticas

Quando questionados se tiveram acesso à experiências de sucesso de utilização do Portal antes da instituição o adotar, os entrevistados identificaram que a adoção pela instituição ocorreu quase ao mesmo tempo em que o Portal foi lançado e passou a ser utilizado por outras organizações, não sendo possível saber se seria um modelo bem-sucedido ou não.

Assim, segundo esses entrevistados, não é possível perceber se ocorreu mimetismo, pois a adoção pela IES não foi posterior a adoção por outras universidades. Porém, segundo o entrevistado 4, houve uma identificação do uso do Portal pelas instituições federais e o reconhecimento dos benefícios do serviço para a instituição usuária, ele diz que

em 2000 quando começou o Portal da CAPES ele atendia inicialmente apenas as instituições federais. Nessa época alguns professores da universidade também participavam de projetos e programas nas instituições

federais e alguns vinham conversar conosco no serviço de atendimento ao usuário, na parte de comutação, e comentavam que a instituição federal já estava utilizando o Portal onde conseguiam documentos online. E nós ainda não tínhamos e estávamos com uma expectativa muito grande e nos perguntando, pois também gostaríamos de ter esse serviço. (...) E aí ficamos muito felizes, porque poucos meses depois a instituição foi uma das primeiras, se não me engano foi a segunda instituição privada no país a ser contemplada com o Portal. (...) Foi muito gratificante, a gente passou para uma situação amplamente privilegiada, em termos de localização de documentos, de acessos, de atendimento ao nosso usuário.

Os entrevistados concordam que a instituição pode servir de referência para as demais que não tem acesso ao Portal, quando essas vêm o sucesso do uso do Portal pelas IES que o utilizam. O entrevistado 2 afirma que

recebemos visitas de estrangeiros que vem aqui e conhecem o serviço que a gente tem aqui no Brasil, não só pela instituição, e dizem que no exterior não existe isso. Temos também relatos de alunos que estão fazendo uma pós-graduação no exterior pela universidade, que nas instituições que os recebem não tem o mesmo nível de acesso que nós. E imagino que de alguma maneira isso impacte mesmo nas instituições do exterior e, claro, nas instituições do Brasil também.

Na mesma linha, o entrevistado 4 coloca que aquelas instituições que hoje ainda não tem o Portal, com certeza devem estar buscando esse reconhecimento da CAPES. Segundo ele, além de ser um modelo bem-sucedido traz um reconhecimento, pois quer dizer que a instituição tem uma produção científica de qualidade, principalmente as instituições privadas. Ele diz “com certeza temos vantagem competitiva e uma diferença bem grande com relação às instituições que não têm acesso ao Portal”.

5.5 Dimensão relevância da organização

Quando questionados sobre a relevância da CAPES para a área de Educação e a influência dessa organização na disseminação de um e-Serviço como o Portal de Periódicos, os respondentes foram unânimes em afirmar que é uma organização influente. O respondente 2 diz que hoje não só no Brasil, considerando

outros países, poderia ser considerada bem influente. E concordam que isso influenciou na adoção em massa do serviço pela IES. Segundo o entrevistado 4

a CAPES é uma instituição que tem por objetivo justamente qualificar a produção científica e tecnológica no país, dar qualidade para os cursos de pós-graduação. Então, nesse momento, com relação à adoção do Portal, ela parece que foi e continua sendo a instituição ideal pra fazer isso, pelo próprio caráter dela enquanto agência de fomento nessa área.

Além disso, os entrevistados concordam que o Portal é uma referência mundial como o maior em capilaridade, possuindo maior abrangência, não necessariamente em títulos. Atualmente 300 instituições têm acesso ao Portal no Brasil e agora no exterior também. Como existe hoje a opção de quem não é do Portal acessar o que os editores disponibilizam com acesso gratuito, na realidade o Portal é acessível em todo o mundo.

As evidências empíricas para os tópicos de análise definidos anteriormente são apresentadas no Quadro 2.

6 Discussão

Com base nas evidências empíricas, identificou-se que a IES reagiu às mudanças ambientais ao adotar o Portal de Periódicos da CAPES. Assim, dentro do campo organizacional das IES, as instituições foram se homogeneizando em suas estruturas de pesquisa com o uso do Portal por todas aquelas que se enquadravam aos critérios de uso, mantendo assim a competitividade. Aquelas organizações que não atendem aos critérios, reconhecem os benefícios do e-Serviço e devem buscar atender esses critérios para alcançar a competitividade das demais instituições do campo organizacional.

É visível através dos comentários dos entrevistados que as instituições sofrem pressões sociais para alcance do benefício que é o uso do Portal de Periódicos da CAPES. Isso ocorre devido os preceitos da Teoria Institucional, de que as organizações em um campo organizacional tendem a se homogeneizar para obter reconhecimento, nesse caso na área de Educação. Assim, para obter o mesmo reconhecimento que as IES que acessam o

Portal possuem, as IES que ainda não atingiram os critérios necessários devem buscar isso, para a tão desejada e necessária legitimidade social.

Ao recorrer ao pilar regulador da Teoria Institucional, foi identificada a existência de regras para utilização do Portal, Portal onde critérios devem ser atendidos pelas IES para que possam usufruir dos benefícios do serviço público. Além disso, identificou-se uma influência política no uso do Portal por instituições federais, inclusive pela falta de recursos que antes eram disponibilizados para assinatura de bases de dados e periódicos, que atualmente não é mais disponibilizada por causa do Portal. Ou seja, as instituições acabam tendo que usar o Portal para ter acesso ao conteúdo científico qualificado necessário. Outro fator identificado do pilar regulador é o monitoramento da instituição provedora do serviço com relação às instituições usuárias do Portal, a fim de identificar o uso e a manutenção da conformidade com os critérios de acesso ao Portal. Assim, a proposição 1 é corroborada, no sentido de que as IES dependentes de recursos da CAPES e até mesmo instituições privadas que tem uma economia com o uso do Portal, acabam utilizando o mesmo por não ter a opção de aquisição de todo o conteúdo disponibilizado por ele, evidenciando as pressões coercitivas.

O pilar normativo foi o mais recorrente no caso da IES analisada na pesquisa, pelo fato de o Portal ser reconhecido no ambiente das IES como um padrão estratégico de e-Serviço para a melhoria na qualidade da pesquisa. Foi identificado que o Portal é reconhecido como uma boa prática para a pesquisa nas IES, onde a instituição, para obter o reconhecimento que o Portal proporciona, opta por utilizar o serviço prestado, desde que apresente conformidade às normas estabelecidas para uso do mesmo, como é o caso da organização estudada. Assim, a instituição que utiliza o Portal de Periódicos da CAPES de alguma forma é melhor reconhecida no campo das IES, obtendo legitimidade e aceitação perante as demais. Nessa linha, a proposição 2 é evidenciada no sentido de que as IES tendem a utilizar ou buscar o uso do Portal por ser um padrão reconhecido para obtenção de vantagem competitiva na área de Educação, sendo esse padrão sancionado pelo governo, nesse caso, através do MEC.

Quadro 2 – Evidências empíricas das categorias de análise

Dimensão	Tópicos de análise	Evidências da entrevista em grupo	Evidências da entrevista individual
Contexto organizacional	Organismo adaptável Pressões e necessidades sociais Interação social Homogeneidade Legitimidade Isomorfismo Campo organizacional	"A adoção do Portal pelas IES foi feita por adesão para as instituições não federais" - "Necessidade de adequação das instituições privadas, desde que não tivessem o nível exigido pela CAPES de pontuação de pós-graduação" - "Essa era uma exigência deles, esses pontos de acesso e até hoje se mantém" - "Iniciou com as federais e depois com as privadas com algum programa de pós-graduação classificado com CAPES 5" - "Fator econômico é muito decisivo para a utilização do Portal pelas IES" - "Ampla disponibilidade que o Portal oferece"	"Em 2000 quando começou o Portal da CAPES ele atendia inicialmente apenas as instituições federais" "Em 2007 esse foi acrescido com mais 4 termos, onde se contempla a questão do acesso público" "O governo democratizou o uso ao Portal, o instituiu, então não é uma coisa obrigatória, mas foi um caminho automático"
Pressões Coercitivas	Regras, leis e sanções Influências políticas Monitoramento	Para instituições que não atendem esse requisito "isso é uma exigência" - "Sim, é uma exigência ter um programa CAPES 5" - "Daí talvez sim, para federal existe uma obrigatoriedade, mas para as particulares não, é por adesão"	"Em 2001 houve um termo de compromisso entre a instituição e o Portal" - "Não em termos de obrigatoriedade, porque é um benefício tremendo para a instituição" - "Então, quando se instituiu o Portal, o governo passou a não dar mais aquela verba para as instituições federais e elas não podiam mais atualizar suas coleções, porque não recebiam aquele valor"
Pressões normativas	Certificação Aceitação Valores e Normas	"O uso do Portal acaba se dando por todas as Instituições que podem adotá-lo, pois o mesmo é reconhecido como uma melhor prática na área de Educação" - "O Portal é reconhecido como uma melhor prática na área de Educação" - "Não é o fato de ter ou não o Portal que deixa a instituição mais visível ou mais reconhecida, mas o resultado que se atingiu por ter o Portal" - "O Portal colaborou para atingir uma melhoria"	"Nós fomos contemplados com o uso do Portal pela qualidade dos nossos cursos de pós e certamente a gente vai sempre tentar manter o nível dos cursos" - "E nesse sentido, pois a gente tinha uma necessidade, de manutenção, de acesso a documentos atualizados e de nível e o governo estava oferecendo isso, criou um Portal que nos dava acesso, e que é um padrão, é um modelo"
Pressões miméticas	Crenças comuns Isomorfismo Modelos bem-sucedidos	"A instituição pode servir de referência para as demais que não tem acesso ao Portal, quando essas veem o sucesso do uso do Portal pelas IES que o utilizam" - "E imagino que de alguma maneira isso impacte mesmo nas instituições do exterior e claro nas instituições aqui do Brasil também" - "Acredito que é um diferencial"	"E nós ainda não tínhamos e estávamos com uma expectativa muito grande e nos perguntando, pois também gostaríamos de ter esse serviço" - "O Portal traz muitos benefícios" - "Foi muito gratificante, a gente passou para uma situação amplamente privilegiada, em termos de localização de documentos, de acessos, de atendimento ao nosso usuário" - "Com certeza temos vantagem competitiva e uma diferença bem grande com relação às instituições q não tem acesso ao Portal"
Relevância da organização	Reconhecimento Detenção de recursos Legitimação de padrões	"Não só no Brasil, considerando outros países, a CAPES poderia ser considerada bem influente" - "O Portal da CAPES é o maior em capilaridade do mundo" - "O Portal é uma referência mundial como o maior em capilaridade, possuindo maior abrangência" Essas empresas que eles contactavam nem acreditavam que o terceiro mundo queria algo assim tão grande e que era bem complicado, pois os preços eram ainda mais caros que agora, então foi uma grande coisa o Brasil conseguir isso.	"Ela é a instituição" - "Com relação à adoção do Portal, ela parece que foi e continua sendo a instituição ideal pra fazer isso, pelo próprio caráter dela enquanto agência de fomento nessa área"
Poder	Poder	"O Portal possui um conjunto de títulos que a universidade não teria como ter e já que a CAPES disponibiliza isso não tem porque a instituição não utilizar"	"O governo auxiliava as instituições a adquirirem assinaturas de periódicos para as suas bibliotecas" "Quando se instituiu o Portal, o governo passou a não dar mais aquela verba para as instituições federais e elas não podiam mais atualizar suas coleções, porque não recebiam aquele valor"

Fonte: O autor (2012).

O pilar cultural-cognitivo pode ser analisado no reconhecimento que o Portal tem para a área de educação e os visíveis benefícios que ele traz àquelas IES usuárias desse serviço. Mesmo a instituição analisada que, apesar de ser uma instituição privada, atendeu os critérios da CAPES e rapidamente foi beneficiada com o acesso ao Portal de Periódicos, via nesse serviço um modelo bem-sucedido que estava sendo utilizado pelas instituições federais que iniciaram com o uso do Portal. Assim, as instituições privadas que não atendem aos critérios para uso do serviço vislumbram nas demais um modelo a ser seguido pelo grande reconhecimento e vantagem competitiva que essas IES adquiriram com o uso do Portal. Nesse sentido, parece existir uma crença comum sobre os benefícios e a utilidade do e-Serviço prestado pela CAPES e o desejo de uso desse serviço em todo o campo organizacional das IES, tendendo a uma homogeneização desse campo. Assim, a proposição 3 é abordada no sentido de que as IES que não possuem acesso ao Portal, vislumbram os benefícios que o mesmo proporciona àquelas que o utilizam, identificando o mesmo como um padrão bem-sucedido, e tendem a buscar o uso do Portal para obtenção de vantagem competitiva no seu campo organizacional.

Com relação à relevância da CAPES como provedora do serviço fica claro que a mesma é considerada hoje a entidade governamental mais influente na área de Educação junto com o Ministério da qual faz parte, o Ministério da Educação (MEC). Além disso, o serviço em si possui um reconhecimento mundial, sendo o maior serviço de pesquisa em capilaridade no mundo. Tendo em vista esses fatores, a CAPES é uma instituição capaz de legitimar um padrão no uso do Portal pelas IES, fato que ocorreu e resultou na adoção em massa do serviço por todas as IES que atendem as exigências da instituição. Além disso, é visível que a CAPES possui certo poder com relação às IES, no sentido de prover um serviço que supre necessidades que cada instituição não conseguiria atender sozinha. Tal fato pode ser observado quando as bases de dados começam a ser disponibilizadas no Portal da CAPES e as instituições federais passam a não receber mais verba do governo para assinatura de periódicos. Assim, a tendência é que cada vez mais IES busquem atender os critérios desejados pela CAPES para uso de seu Portal.

Nesse sentido, as proposições 1a, 2a e 3a são abordadas, pois a CAPES inovou na prestação de um e-Serviço como o Portal de Periódicos, e por ser uma instituição dominante e relevante na área de Educação, principalmente por ser vinculada ao MEC, acaba por pressionar de diferentes formas, sejam elas coercitivas, normativas ou miméticas, as IES na utilização do serviço. A CAPES, assim, legitimou um padrão de acesso ao conteúdo científico, democratizando o conhecimento através do Portal e servindo como modelo para as demais organizações.

7 Considerações finais

Este trabalho propõe uma discussão sobre as influências institucionais na utilização de e-Serviços públicos por uma IES. Foram discutidas diferentes proposições referentes aos fatores isomórficos que influenciam as organizações na obtenção de legitimidade no ambiente em que estão inseridas e o impacto de organizações influentes na disseminação de padrões estratégicos de uso de e-Serviços públicos na área de Educação. Foi identificado que as IES sofrem pressões coercitivas, miméticas e normativas para utilização deste e-Serviço.

A contribuição do presente trabalho está na descrição conceitual das formas de influência social, sob perspectiva institucional, na utilização de um e-Serviço, mais especificamente do Portal de Periódicos da CAPES, uma instituição pública, tendo em vista a forte dependência das organizações ao ambiente organizacional no qual estão inseridas. Para Pfeffer e Salancik (1978) as organizações dependem da legitimidade social e de instituições influentes para sobreviverem, necessitando, portanto, de apoio do ambiente organizacional. Com isso a organização está sujeita a pressões externas e controle do seu comportamento organizacional. Assim, é possível perceber um ciclo de dependência das organizações, através da necessidade de legitimidade, onde organizações influentes acabam institucionalizando padrões de comportamento no uso de e-Serviços públicos, pressionando de diferentes formas as demais organizações. Há nessa afirmação um potencial a ser explorado pelo governo na institucionalização de e-Serviços nas IES, a fim de atender as demandas cada vez maiores da área de Educação. Além disso, essa influência pode ser explorada

em outras ações de governo para promover serviços e até mesmo incentivar a implantação de ações pelas organizações que beneficiem a sociedade e os cidadãos.

Como implicação teórica tem-se a criação do modelo conceitual proposto com base no referencial teórico e corroborado pelas evidências coletadas a partir do estudo de caso. Entende-se que o modelo teórico proposto revelou-se consistente e explicativo do fenômeno analisado através da influência de pressões institucionais na adoção de e-Serviços públicos por IES.

Como limitação da pesquisa tem-se o grande período de tempo (10 anos) decorrido entre a adoção do e-Serviço e a análise do mesmo, o que acarretou também em maior dificuldade de identificar e encontrar os envolvidos diretamente no processo de implantação do serviço na IES.

Por fim, sugere-se como trabalho futuro, a realização de um estudo de casos múltiplos para análise das proposições em diferentes contextos. Propõe-se que o mesmo estudo seja realizado pelo menos em uma instituição pública que utiliza o Portal de Periódicos da CAPES, além de uma instituição privada que não esteja em conformidade com os critérios definidos para uso do Portal e, portanto, não tenha acesso ao mesmo, para analisar as influências que essas organizações sofrem com relação ao uso do e-Serviço.

Referências

AVGEROU, C. *Information systems and global diversity*. New York: Oxford University Press, 2002.

_____. The significance of context in information systems and organizational change. *Information Systems Journal*, v. 11, n. 1, p. 43-63, 2001.

BENBASAT, I.; GOLDSTEIN, D. K.; MEAD, M. The Case Research Strategy in Studies of Information Systems. *MIS Quarterly*, v. 11, n. 3, p. 369-386, 1987.

BERGER, P. L.; LUCKMANN, T. *The social construction of reality: a treatise in the sociology of knowledge*. New York: Doubleday Anchor Books, 1967.

DIMAGGIO, P. J.; POWELL, W. W. The iron cage revisited: Institutional isomorphism and collective rationality in organizational fields. *American Sociological Review*, v. 48, n. 2, p. 147-160, 1983.

CUNHA, M. A.; ANNENBERG, D.; AGUNE, R. M. Prestação de serviços públicos eletrônicos ao cidadão.

In: KNIGHT, P. T.; FERNANDES, C. C. C.; CUNHA, M. A. (Orgs.). *e-Desenvolvimento no Brasil e no mundo: subsídios e Programa e-Brasil*. São Caetano do Sul: Yendis, 2007.

DINIZ, E. H.; BARBOSA, A. F.; JUNQUEIRA, A. R. B.; PRADO, O. O governo eletrônico no Brasil: perspectiva histórica a partir de um modelo estruturado de análise. *RAP – Revista de Administração Pública*, v. 43, n. 1, p. 23-48, 2009.

FLICK, U. *Uma introdução à Pesquisa Qualitativa*. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2004.

HALL, P. A.; TAYLOR, R. C. R. As Três Versões do Neo-institucionalismo. *Lua Nova*, v. 58, p. 192-223, 2003.

HEEKS, R. e-Government as a Carrier of Context. *Journal of Public Policy*, v. 25, n. 1, 2005.

KING, J. L.; GURBAXANI, V.; KRAEMER, K. L.; MCFARLAN, F. W.; RAMAN, K. S.; YAP, C. S. Institutional Factors in Information Technology Innovation. *Information Systems Research*, v. 5, n. 2, p. 139-169, 1994.

ORLIKOWSKI, W.; BARLEY, S. Technology and Institutions: What can research on Information Technology and research on Organizations Learn from Each Other? *MIS Quarterly*, v. 25, n. 2, p. 145-165, 2001.

PFEFFER, J.; SALANCIK, G. *External Control of Organizations: A Resource Dependence Perspective*. Harper and Row: New York, 1978.

PORTAL de Periódicos da CAPES. Disponível em: <<http://www.periodicos.capes.gov.br/ez94/periodicos.capes.gov.br>>. Acesso em: 20 abr. 2011.

RODRIGUEZ, C. L.; DINIZ, E. H.; FERRER, F. Influência governamental e estratégias institucionais na difusão de inovações em economias emergentes. *RAE – revista de administração de empresas*, v. 47, n. 1, 2007.

SCOTT, W. R. *Institutions and organizations: ideas and interests*. 3. ed. Thousand Oaks: Sage, 2008.

TEO, H. H.; WEI, K. K.; BENBASAT, I. Predicting intention to adopt interorganizational linkages: An institutional perspective. *MIS Quarterly*, v. 27, n. 1, p. 19-49, 2003.

VAZ, J. C. Administração pública e governança eletrônica: possibilidades e desafios para a tecnologia da informação. In: CUNHA, M. A. V. C.; FREY, K.; DUARTE, F. (Orgs.). *Governança local e tecnologias da informação e comunicação*. 1. ed. Curitiba: Champagnat, 2009.

Recebido: 30/09/2012

Aceito: 17/11/2012

Autor correspondente:

Marie Anne Macadar

PPGAd – Programa de Pós-Graduação em Administração

FACE – Faculdade de Administração, Contabilidade e Economia

PUCRS – Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul

Av. Ipiranga, 6681 – Prédio 50 – Sala 1105

CEP 90619-900, Porto Alegre, RS

Telefone: +55 51 3320-3524

E-mail: marie.macadar@pucrs.br