

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RECÔNCAVO DA BAHIA
CENTRO DE CIÊNCIAS AGRÁRIAS, AMBIENTAIS E BIOLÓGICAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO DE POLÍTICAS PÚBLICAS E
SEGURANÇA SOCIAL MESTRADO PROFISSIONAL**

**PARTICIPAÇÃO CIDADÃ NAS PREFEITURAS DA BAHIA: UM
ESTUDO SOBRE A INTERAÇÃO ENTRE CIDADÃOS E PODER
EXECUTIVO MUNICIPAL**

Ubaldo de Jesus Fonseca

**CRUZ DAS ALMAS - BAHIA
2021**

PARTICIPAÇÃO CIDADÃ NAS PREFEITURAS DA BAHIA: UM ESTUDO SOBRE A INTERAÇÃO ENTRE CIDADÃOS E PODER EXECUTIVO MUNICIPAL

Ubaldo de Jesus Fonseca

Bacharel em Ciências Contábeis

Facemp – Faculdade de Ciências e Empreendedorismo, 2018

Dissertação apresentada ao Colegiado do Programa de Pós-Graduação em Gestão de Políticas Públicas e Segurança Social da Universidade Federal do Recôncavo da Bahia, como requisito parcial para obtenção do Título de Mestre em Gestão de Políticas Públicas e Segurança Social.

Orientador: Prof. Dr. João Soares de Oliveira Neto

**CRUZ DAS ALMAS - BAHIA
2021**

FICHA CATALOGRÁFICA

F676p	<p>Fonseca, Ubaldo de Jesus. Participação cidadã nas Prefeituras da Bahia: um estudo sobre a interação entre cidadãos e poder executivo municipal / Ubaldo de Jesus Fonseca._ Cruz das Almas, Bahia, 2021. 137f.; il.</p> <p>Orientador: Prof. Dr. João Soares de Oliveira Neto.</p> <p>Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal do Recôncavo da Bahia, Centro de Ciências Agrárias, Ambientais e Biológicas, Mestrado Profissional em Gestão de Políticas Públicas e Segurança Social.</p> <p>1.Administração municipal – Participação do cidadão. 2.Administração municipal – Desenvolvimento social. 3.Governo eletrônico – Análise. I.Universidade Federal do Recôncavo da Bahia, Centro de Ciências Agrárias, Ambientais e Biológicas. II.Título.</p> <p>CDD: 350.981</p>
-------	---

Ficha elaborada pela Biblioteca Central de Cruz das Almas - UFRB.
Responsável pela Elaboração - Antonio Marcos Sarmiento das Chagas (*Bibliotecário - CRB5 / 1615*) & Neubler Nilo Ribeiro da Cunha (*Bibliotecário - CRB5 / 1578*).
(os dados para catalogação foram enviados pelo usuário via formulário eletrônico).

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RECÔNCAVO DA BAHIA
CENTRO DE CIÊNCIAS AGRÁRIAS, AMBIENTAIS E BIOLÓGICAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO DE POLÍTICAS PÚBLICAS E
SEGURANÇA SOCIAL MESTRADO PROFISSIONAL**

**PARTICIPAÇÃO CIDADÃ NAS PREFEITURAS DA BAHIA: UM
ESTUDO SOBRE A INTERAÇÃO ENTRE CIDADÃOS E PODER
EXECUTIVO MUNICIPAL**

Comissão Examinadora da Defesa de Dissertação de
Ubaldo de Jesus Fonseca

Aprovada em: 30 de junho de 2021

Prof. Dr. João Soares de Oliveira Neto
Universidade Federal do Recôncavo da Bahia
Orientador

Profa. Dra. Lys Maria Vinhaes Dantas
Universidade Federal do Recôncavo da Bahia
Examinador Interno

Prof. Dr. Macello Santos de Medeiros
Universidade Federal do Recôncavo da Bahia
Examinador Externo

DEDICATÓRIA

“A todos que não sucumbem à presença da ignorância”.

(Ubaldo de Jesus Fonseca)

AGRADECIMENTOS

A **Deus** e nosso Senhor **Jesus Cristo**, pela vida e saúde que me deste.

Ao Prefeito **André Rogério de Araújo Andrade (2016 a 2020)**, da minha amada cidade de **Santo Antônio de Jesus**, pela oportunidade que me deu em realizar esta pesquisa.

Ao Prof. Dr. **João Soares de Oliveira Neto** (Orientador), pelo carinho, cumplicidade, motivação, amizade, e, clareza nas suas orientações nesta pesquisa.

Ao Profa. Dra. Lys Maria Vinhaes Dantas (Examinador Interno) grato por ter me acolhido primeiro.

Ao Prof. Dr. Macello Santos de Medeiros (Examinador Externo) grato por aceitar nosso convite.

À **Daniela dos Santos Cunha** (pedagoga, e especialista em gestão escolar), pela ajuda na construção da primeira etapa desta pesquisa.

Aos **colegas da turma 2019.1**, pelo carinho, amizade e experiências compartilhadas.

Aos meus pais (**Ubaldo Froes Fonseca** e **Marinalva de Jesus Fonseca**), por me ensinarem a viver com pouco materialmente, mais, tendo muito no coração para dar.

EPIGRAFE

“A verdadeira essência do saber, está em saber admitir, que não se sabe nada!”

(Ubaldo de Jesus Fonseca)

PARTICIPAÇÃO CIDADÃ NAS PREFEITURAS DA BAHIA: UM ESTUDO SOBRE A INTERAÇÃO ENTRE CIDADÃOS E PODER EXECUTIVO MUNICIPAL

RESUMO: Esta pesquisa realizou um estudo baseado em Governança Eletrônica que visou à melhoria da interação entre cidadãos e o Poder Executivo municipal. O estudo é composto por nove características (Ouvidoria; Canais de interação; Recebimento e acompanhamento de demandas; Contato com os gestores; Rede de mobilização; Usabilidade e Acessibilidade; Fluxo comunicacional; Ampliação dos meios de interação; e Privacidade e sigilo) as quais são imprescindíveis para a implementação do estudo. Sobre o desenvolvimento da pesquisa, quanto à natureza, é aplicada, quanto à abordagem, é mista, quanto aos objetivos, é exploratória e quanto aos procedimentos, é classificada como bibliográfica e de campo. A coleta dos dados foi efetuada por meio de uma abordagem multi-instrumentos (Roteiro de observação; Questionário online; e Entrevista semiestruturada). O primeiro objetivo foi a identificação de práticas de Governança Eletrônica, utilizadas como instrumento de interação entre os cidadãos e o Poder Executivo municipal nos *websites* oficiais de municípios baianos e nos *apps* para *smartphone* existentes nos repositórios, o qual foi atendido pela proposta de reestruturação do *website* e criação de *app* para a implantação de todas as práticas de governança eletrônica da dimensão democracia eletrônica dos subgrupos: participação cidadã, privacidade e segurança e usabilidade e acessibilidade. O segundo objetivo foi analisar sob a ótica do cidadão, como ocorre a interação e a Participação Cidadã na gestão municipal. E o terceiro objetivo foi analisar sob a ótica da gestão municipal, como ocorre a interação e a Participação Cidadã. Ambos objetivos foram atendidos pela proposta de reestruturação da Ouvidoria municipal, a qual passará a ser representada por diversos canais de interação bidirecionais a exemplo de *website – app – mobile*. E o objetivo geral foi atendido pela elaboração do estudo que visou a melhoria da interação entre cidadãos e o Poder Executivo municipal.

Palavras-chave: Democracia Eletrônica; Governança Eletrônica; Participação Cidadã.

CITIZEN PARTICIPATION IN BAHIA MUNICIPALITIES: A STUDY ON THE INTERACTION BETWEEN CITIZENS AND THE MUNICIPAL EXECUTIVE POWER

ABSTRACT: This research carried out a study based on Electronic Governance that aimed to improve the interaction between citizens and the municipal Executive Power. The study is composed of nine characteristics (Ombudsman; Interaction channels; Receipt and monitoring of demands; Contact with managers; Mobilization network; Usability and Accessibility; Communication flow; Expansion of means of interaction; and Privacy and confidentiality) which are essential for the implementation of the study. About the development of the research, regarding the nature, it is applied, regarding the approach, it is mixed, regarding the objectives, it is exploratory and regarding the procedures, it is classified as bibliographic and field. Data collection was carried out through a multi-instrument approach (Observation Guide; Online Questionnaire; and Semi-structured Interview). The first objective was the identification of Electronic Governance practices, used as an instrument of interaction between citizens and the municipal Executive Branch on the official websites of Bahia municipalities and on the smartphone apps existing in the repositories, which was met by the proposal to restructure the website and creation of an app for the implementation of all electronic governance practices in the electronic democracy dimension of the subgroups: citizen participation, privacy and security, and usability and accessibility. The second objective was to analyze, from the perspective of the citizen, how interaction and Citizen Participation occur in municipal management. And the third objective was to analyze, from the perspective of municipal management, how interaction and Citizen Participation occur. Both objectives were met by the proposal to restructure the Municipal Ombudsman, which will be represented by several bidirectional interaction channels, such as the website – app – mobile. And the general objective was met by the elaboration of the study that aimed to improve the interaction between citizens and the municipal Executive Power.

Keywords: Citizen Participation; Electronic Democracy; Electronic Governance.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ASCOM	Assessoria de Comunicação
Capes	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CEP	Comitê de Ética em Pesquisa
CF	Constituição Federal
CNPq	Conselho Nacional de Pesquisa
CODESAJ	Coordenadoria da Defesa Civil de Santo Antônio de Jesus
COVID-19	COrona Vlrus Disease (Doença do Coronavírus), enquanto “19” se refere a 2019
CVM	Câmara de Vereadores do Município
EC	Emenda Constitucional
E-digital	Estratégia Brasileira para a Transformação Digital
E-gov	Governo Eletrônico
GAPRE	Gabinete do Prefeito
IA	Identificação de Aplicativos
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
LAI	Lei de Acesso à Informações
LC	Lei Complementar
OGM	Ouvidoria Geral do Município
PITCE	Política Industrial, Tecnológica e de Comércio Exterior
PNCT&I	Política Nacional de Ciência, Tecnologia e Inovação
PPC	Prática de Participação Cidadã
PPS	Práticas de Privacidade e Segurança
PUA	Usabilidade e Acessibilidade
SCTJ	Secretaria Municipal de Cultura Turismo e Juventude
SEDEMA	Secretaria de Desenvolvimento Econômico e Meio Ambiente
SEEL	Secretaria Municipal de Esportes e Lazer
SEFAZ	Secretaria da Fazenda
SEINFRA	Secretaria Municipal de Infraestrutura
SESP	Secretaria Municipal de Serviços Públicos
SIC	Serviço de Informação ao Cidadão
SM	Secretarias Municipais
SMAS	Secretaria Municipal de Assistência Social
SME	Secretaria Municipal de Educação
SMS	Secretaria Municipal de Saúde
SMTT	Secretaria Municipal de Trânsito e Transporte
SNCT&I	Sistema Nacional de Ciência, Tecnologia e Inovação
TCLE	Termo de Consentimento Livre e Esclarecido
TICs	Tecnologias de Informação e Comunicação
UFRB	Universidade Federal do Recôncavo da Bahia
UPB	União dos Municípios da Bahia

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Dimensões da Governança Eletrônica e sua estrutura de práticas.....	25
Figura 2 – Linha do tempo da Governança Eletrônica no Brasil	29
Figura 3 – Caracterização classificatória sintética da pesquisa	45
Figura 4 – Organização metodológica desta pesquisa.....	51
Figura 5 – Nuvem de palavras sobre soluções para os problemas da cidade	67
Figura 6 – Estudo baseado em Governança Eletrônica visando a melhoria da interação entre cidadãos e o Poder Executivo municipal.....	101

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Resumo característico: Governo Eletrônico	25
Quadro 2 – Resumo característico: Democracia Eletrônica	26
Quadro 3 – Tecnologias e inovações em Governança Eletrônica	34
Quadro 4 – Características específicas dos canais participativos	41
Quadro 5 – Governança Eletrônica: Grupo, subgrupos, variáveis e fontes	53
Quadro 6 – Escala de pontuação das práticas de Governança Eletrônica	54
Quadro 7 – Escala de pontuação da Identificação de Aplicativos – (IA) para <i>smartphone</i>	59
Quadro 8 – Escolha da opção "Outros" na questão anterior	69
Quadro 9 – Codificação para a identificação dos entrevistados	79
Quadro 10 – Identificação dos entrevistados	79
Quadro 11 – Questionamentos e respostas dos servidores participantes	83
Quadro 12 – Quantidade e formação dos servidores que trabalham nos órgãos	85

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Pontuação das práticas de Participação Cidadã – (PPC) nos <i>websites</i> ..	55
Tabela 2 – Pontuação das práticas de Privacidade e Segurança – (PPS) nos <i>websites</i>	56
Tabela 3 – Pontuação das práticas de Usabilidade e Acessibilidade – (PUA) nos <i>websites</i>	57
Tabela 4 – Pontuação das práticas de Privacidade e Segurança – (PPS) nos aplicativos para <i>smartphone</i>	60
Tabela 5 – Definição do perfil demográfico dos participantes	65
Tabela 6 – Percentual informado pelos pesquisados.....	80
Tabela 7 – Grau de Participação Cidadã	88

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Avaliação da participação na gestão do seu município	65
Gráfico 2 – Órgão da gestão municipal responsável pela interação com os cidadãos	68
Gráfico 3 – Meios de interação disponibilizados pelo governo municipal para propiciar a Participação Cidadã.....	69
Gráfico 4 – Meios de interação já utilizados pelo menos uma vez para entrar em contato com o governo municipal.....	70
Gráfico 5 – Avaliação da experiência no contato feito com os canais de interação ..	71
Gráfico 6 – Porcentagem da dificuldade no contato com o governo municipal	72
Gráfico 7 – Definição em relação à política	73
Gráfico 8 – Participação Cidadã na gestão municipal	74
Gráfico 9 – A gestão do meu município incentiva a Participação Cidadã	74

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	17
1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO.....	17
1.2 PROBLEMA DA PESQUISA.....	20
1.3 OBJETIVOS.....	20
1.4 JUSTIFICATIVA.....	21
1.5 ESTRUTURA DO TRABALHO.....	22
2. REVISÃO DA LITERATURA	23
2.1 GOVERNANÇA ELETRÔNICA.....	23
2.1.1 Governança Eletrônica no Brasil.....	28
2.1.2 Governança Eletrônica e Políticas Públicas	31
2.1.3 Tecnologia e inovação em Governança Eletrônica.....	33
2.2 PARTICIPAÇÃO CIDADÃ E DEMOCRACIA ELETRÔNICA.....	35
2.2.1 Qualidade da Participação.....	38
2.2.2 Democracia Eletrônica e Políticas Públicas.....	40
2.3 TRABALHOS RELACIONADOS.....	42
3. METODOLOGIA.....	45
3.1 CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA.....	45
3.2 ETAPAS DA PESQUISA.....	46
3.3 ORGANIZAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS.....	48
4. LEVANTAMENTO SITUACIONAL	52
4.1 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS.....	52
4.1.1 Observação e visita a <i>websites</i> e aplicativos para <i>smartphone</i>	52
4.1.2 Questionário online aplicado aos cidadãos.....	64
4.1.3 Entrevista aplicada aos servidores	78
4.2 ANÁLISE CONSOLIDADA.....	90
5. ESTUDO SOBRE A INTERAÇÃO ENTRE CIDADÃOS E PODER EXECUTIVO MUNICIPAL	92
5.1 JUSTIFICATIVA.....	92
5.2 CARACTERÍSTICAS	94
5.2.1 Ouvidoria	94
5.2.2 Canais de interação.....	95
5.2.3 Recebimento e acompanhamento de demandas	96
5.2.4 Contato com os gestores	97
5.2.5 Rede de mobilização	97
5.2.6 Usabilidade e Acessibilidade	98

5.2.7 Fluxo comunicacional	99
5.2.8 Ampliação dos meios de interação	99
5.2.9 Privacidade e sigilo	100
5.3 PROPOSTA DE MELHORIA PARA A INTERAÇÃO ENTRE CIDADÃOS E O PODER EXECUTIVO MUNICIPAL	100
5.4 DESAFIOS	102
5.4.1 Falta de mobilização participativa do governo	103
5.4.2 Falta de recursos financeiros para a aplicabilidade do estudo	103
6. CONCLUSÃO	105
6.1 TRABALHOS FUTUROS	107
REFERÊNCIAS.....	108
APÊNDICES	119
APÊNDICE A – Termo de anuência da instituição.....	119
APÊNDICE B – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) – Cidadãos – Servidores.....	120
APÊNDICE C – Roteiro de observação e visita a <i>websites</i> e aplicativos para <i>smartphone</i> de municípios baianos.....	122
APÊNDICE D – Questionário online aplicado aos cidadãos de Santo Antônio de Jesus – BA.....	124
APÊNDICE E – Pergunta: “Qual a justificativa para o seu grau de participação na gestão do seu município?”	128
APÊNDICE F – Pergunta: “Por qual motivo você entrou em contato com o governo municipal?”.....	129
APÊNDICE G – Pergunta: “Quais dificuldades você enfrentou para entrar em contato com o governo municipal?”	130
APÊNDICE H – Pergunta: “Quais sugestões você daria para melhorar ou facilitar o contato entre o cidadão e o governo municipal?”	132
APÊNDICE I – Roteiro de entrevista semiestruturada aplicada aos servidores do município de Santo Antônio de Jesus – BA	133
APÊNDICE J – Pergunta: “Como o seu órgão divulga as ações e atividades realizadas?”	136
ANEXOS	137
ANEXO A – Folha de rosto para pesquisa envolvendo seres humanos	137

1. INTRODUÇÃO

Um Estado democrático é denotado pela participação social na criação e na implementação de políticas públicas. Pateman (1992, p. 61) afirma que, “para que exista uma forma de governo democrático é necessária a existência de uma sociedade participativa”. Este capítulo apresenta os principais conceitos sobre Estado democrático, a importância da participação cidadã no Estado democrático, as diferentes formas que essa participação pode acontecer e a participação cidadã, através da utilização das TICs¹.

1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO

O Estado democrático, fundamenta-se no princípio soberano, no qual o poder emana do povo. E esse poder emanado

impõe a participação efetiva e operante do povo na coisa pública, participação que não se exaure, [...] na simples formação das instituições representativas, que constituem um estágio da evolução do Estado democrático, mas não o seu completo desenvolvimento (CROSA, 1946, p. 25, citado por DA SILVA, 1988, p. 20).

Observa-se que, o Estado democrático se torna um instrumento do desenvolvimento, na medida em que promove instituições e políticas públicas de melhor qualidade, dotadas de maior legitimidade (BIDERMAN e ARVATE, 2005). E deve ser interpretado, como sendo, consequência e causa do desenvolvimento social.

Segundo Biderman e Arvate (2005), o Estado democrático é organizado como uma estrutura, e essa estrutura é composta pelo Estado-nação, pelo Estado propriamente dito e pelo aparelho estatal.

Para Biderman e Arvate (2005), o Estado-nação é a base de um sistema globalizado que, tem dentro de si, uma sociedade ativa e soberana, que, contudo, precisa, por sua vez, ser organizada para propiciar o nascimento do Estado propriamente dito, que tem o poder de legislar sobre a sociedade (Estado-nação).

¹ TICs: Tecnologias da Informação e Comunicação.

O Estado legislador por sua vez é quem cria e gere o aparelho estatal (instituições públicas), que possibilitam a regulação (normatização) da vida social (BIDERMAN e ARVATE, 2005).

Todo esse aparato institucional/constitucional do Estado visa a proteção e atendimento de direitos sociais. Tais direitos são personificados nas “políticas públicas”, que de forma simples, são sintetizadas por Dye (1984, citado por SOUZA, 2006, p. 24) no que, “o governo escolhe fazer ou não fazer”, pela ou para a sociedade. Dessa forma para Wu; Ramesh; Howlett e Fritzen (2014, págs. 13-14)

As Políticas Públicas ocupam um lugar central no mundo dos gestores públicos, fornecendo-lhes potencialmente tanto a legitimidade quanto os recursos de que necessitam para executar suas tarefas em um alto nível de inteligência, sofisticação e competência.

O protagonismo dado às Políticas Públicas, no contexto do gestor público, denota a necessidade em aprimoramento e profissionalização da administração pública, através do desenvolvimento de habilidades ligadas à inovação, o que propiciaria soluções para problemas demandados pela sociedade civil.

Cabe ressaltar que, conforme a Constituição Federal de 1988, o Brasil é dividido administrativamente em três níveis de governo, que são: federal, estadual e municipal. Estes níveis de governo possuem autonomias diferenciadas, tem o seu próprio poder e chefe do executivo e possuem suas próprias responsabilidades (BRASIL, 1988).

Porém, as problemáticas sociais devem ser ouvidas e atendidas pelo Poder Executivo, independente do seu nível de governo. Para tal, percebe-se a necessidade de inserção de novos modelos participativos, que sirvam para reforçar o Estado democrático, onde os cidadãos possam, de fato, participar na definição, redefinição e no monitoramento de políticas públicas em seu favor. Além do Poder Executivo, o processo de participação social envolve a relação com o Poder Legislativo também. Silva (2018. p. 19), afirma que

no Brasil, a partir de 1995 com a Reforma Administrativa proposta pelo governo, o Estado definiu novos modelos de relacionamento Estado-cidadão cada vez mais baseados em tecnologias de informação e comunicação (TICs), sendo a Internet uma alternativa para ampliar essa comunicação, por possuir um poder interativo.

Contudo, não basta apenas a criação ou a ampliação dessa relação Estado-cidadão. Essa relação precisa ser eficiente, ou seja, o Estado deve propor novos canais de interação, e o cidadão deve utilizá-los para a exposição de suas demandas (manifestação de um desejo, pedido, exigência, solicitação...), que diretamente precisam ser atendidas, denotando assim, a eficiência. Evidencia-se assim que o

Estado deve acompanhar a mudança social e adequar sua estrutura, seus serviços e valores para este novo momento buscando identificar e atender às expectativas da sociedade quanto à capacidade do governo em atender às demandas sociais com geração de valor (BRASIL, 2018, p. 16).

E dentro desse cenário, a governança eletrônica, é inserida. Guimarães e Medeiros (2005, p. 1) a definem como

[...] um processo que visa à manifestação política e à participação da sociedade civil, junto ao governo e por meios eletrônicos, na formulação, acompanhamento da implementação e avaliação das Políticas Públicas, cujo objetivo é o desenvolvimento da cidadania e da democracia.

Percebe-se que, a governança eletrônica passa a ser utilizada como um instrumento de interação entre cidadãos e gestão pública, e que, privilegia a interatividade e a participação política nos processos do Estado, enfatizando a democracia.

Nesse contexto, a presente pesquisa buscará realizar um estudo baseado em Governança Eletrônica visando a melhoria da interação entre cidadãos e o Poder Executivo municipal.

Contudo, independente das responsabilidades, inerentes aos diferentes níveis da gestão pública, esta pesquisa centra-se no nível municipal. Para Araújo e Michalka Júnior (2013, p. 10)

O local mais propício para o exercício da democracia é o município, que é onde as decisões mais próximas da comunidade ocorrem e onde o indivíduo tem maior poder de influência nessas decisões. Entretanto, poucos são os municípios que desenvolvem a participação num sentido democrático mais concreto, por meio da participação popular na administração pública.

Essa escolha é devido à aproximação do cidadão com a gestão municipal e, pelo fato de que, as decisões tomadas nessa esfera são as que impactam diretamente no cotidiano dos cidadãos e da cidade como um todo.

Informa-se que, a pesquisa em questão é de cunho profissional e acadêmico e que, não possui viés ou qualquer envolvimento político-partidário. Além do que, a participação cidadã apresentada nesta pesquisa trata apenas da interação informacional entre cidadãos e o Poder Executivo municipal e não abarca a interação Política.

1.2 PROBLEMA DA PESQUISA

Essa pesquisa foi norteadada pela seguinte pergunta:

Como melhorar a Participação Cidadã na gestão pública municipal?

1.3 OBJETIVOS

Essa pesquisa é composta pelos seguintes objetivos geral e específicos:

Objetivo Geral

- ❖ Realizar um estudo baseado em Governança Eletrônica visando a melhoria da interação entre cidadãos e o Poder Executivo municipal.

Objetivos Específicos

- 1) Identificar, práticas de Governança Eletrônica, utilizadas como instrumento de interação entre os cidadãos e o Poder Executivo municipal, nos *websites* oficiais de municípios baianos, e nos *apps*² para *smartphone*³, existentes nos repositórios;

² A sigla vem da palavra em inglês Application, que significa aplicação. O “App” é um software para dispositivos eletrônicos que auxiliam os usuários a realizar determinadas tarefas.

³ É um termo de origem inglesa. O “*smartphone*” é um celular com tecnologias avançadas, o que inclui programas executados em um sistema operacional, equivalente aos computadores.

- 2) Analisar sob a ótica do cidadão, como ocorre a interação e a Participação Cidadã na gestão municipal;
- 3) Analisar sob a ótica da gestão municipal, como ocorre a interação e a Participação Cidadã.

1.4 JUSTIFICATIVA

A motivação em estudar essa temática, advém, da necessidade de aprimoramento das tecnológicas informacionais e de participação social pelos governos. Para Silva (2018. p. 18) “A evolução dos meios de comunicação tem propiciado o surgimento de novas formas de interação entre Estado e sociedade subsidiadas pelas tecnologias de informação e comunicação, em especial, a Internet”.

Segundo dados do IBGE em (2018), 70% dos brasileiros acessaram a Internet, pelo menos uma vez, nos últimos três meses, e 98,1 % acessaram a Internet pelo celular. No estado da Bahia, no mesmo ano e período, 65,1% dos baianos acessaram a Internet pelo menos uma vez, nos últimos três meses, e 57,7% acessaram a Internet pelo celular.

Contudo, percebe-se ainda que, a expansão no acesso à Internet precisa ser melhor explorada, “de forma a tornar o cidadão partícipe da construção de Políticas Públicas importantes para seu desenvolvimento” (SILVA, 2018. p. 19). Da mesma maneira como vem acontecendo com os setores comerciais e, de entretenimento, a Internet e as suas tecnologias correlatas podem servir como uma plataforma para o avanço de iniciativas que ampliem a participação cidadã.

O uso crescente das TICs pode favorecer o fortalecimento da democracia, no sentido de que, o cidadão pode atuar de maneira mais ativa no acompanhamento, monitoramento e colaboração nas ações da Gestão Pública. Dessa forma, evidencia-se uma necessidade no desenvolvimento de pesquisas que busquem contribuir para um melhor entendimento, acerca do processo de melhoria da participação cidadã, na gestão pública municipal

reafirmando assim a importância do trabalho sobre a implementação de práticas de Governança Eletrônica pelos governos municipais como o uso das TICs, principalmente a Internet, de modo que possa contribuir para a boa governança municipal (SILVA, 2018. p. 19).

A implementação de práticas de governança eletrônica, através do uso das TICs, pelos governos municipais, tem como finalidade, dar vez e voz à sociedade, a integrando de forma relacional, sistêmica e direta a gestão pública.

1.5 ESTRUTURA DO TRABALHO

Quanto à apresentação, esta dissertação está estruturada em 5 (cinco) Capítulos, além desta Introdução: o Capítulo 2 aborda a revisão da literatura acerca da pesquisa; no Capítulo 3 é apresentada a metodologia utilizada; no Capítulo 4 é feito o levantamento situacional; o Capítulo 5 apresenta o estudo desenvolvido pela pesquisa. E no Capítulo 6 são expostas as conclusões. Fazem parte desse texto descritivo as Referências bibliográficas, os Apêndices e o Anexo.

2. REVISÃO DA LITERATURA

A fundamentação teórica desta pesquisa, é apresentada neste capítulo que compreende inicialmente, a conceituação da governança eletrônica, suas dimensões e práticas, por conseguinte é exposta suas divisões: governança eletrônica no Brasil, governança eletrônica e políticas públicas, e tecnologia, e inovação em governança eletrônica. Na sequência, é exposta a participação cidadã e democracia eletrônica. E por fim, abordam-se os trabalhos relacionados.

2.1 GOVERNANÇA ELETRÔNICA

A United Nations (2002, p. 54) define governança eletrônica de forma ampla, como sendo

A utilização pelo setor público de tecnologias de informação e comunicação inovadoras, como a Internet, para ofertar aos cidadãos serviços de qualidade, informação confiável e mais conhecimento, de modo a facilitar o acesso aos processos de governo e encorajar a Participação Cidadã.

Ou seja, a governança eletrônica não deve ser confundida com governo eletrônico, pois a governança eletrônica é a base, na qual, diversas instituições utilizam as TICs para facilitar a disponibilização de serviços e participação social. Enquanto que o governo eletrônico corresponde, apenas, a oferta de informações e serviços, através de meios eletrônicos. Para Holzer e Kim (2006), Mello (2009), e Holzer e Manoharan (2016), a governança eletrônica abarca dois conceitos: o primeiro é o de governo eletrônico e o segundo é o de democracia eletrônica.

Compreende-se então que, o uso de instrumentos tecnológicos, tendo como finalidade à integração entre o setor público e o cidadão, têm sido denominado de governança eletrônica – governança digital ou *e-governança*. Segundo Mello (2009) a inserção das TICs como instrumentos de inovação e interação, devem ser traduzidas como governança eletrônica. O que converge com a visão de Souza (2014) quando afirma, que toda à aplicação de recursos tecnológicos na Administração Pública realmente tem sido conceituada como governança eletrônica ou *e-governança*.

De fato, a governança eletrônica ou *e-governança*, para Rezende e Frey (2005, p. 5) “pode ser entendida como a aplicação dos recursos da TI na gestão pública e política das organizações desse tipo”. Souza (2014, p. 39-40) reforça que,

A Governança Eletrônica refere-se à forma como se conduz uma sociedade para que se possa atingir seus objetivos, sendo a participação popular uma das responsáveis por proporcionar uma mudança interna no aparato estatal e uma reorganização entre Estado e cidadãos.

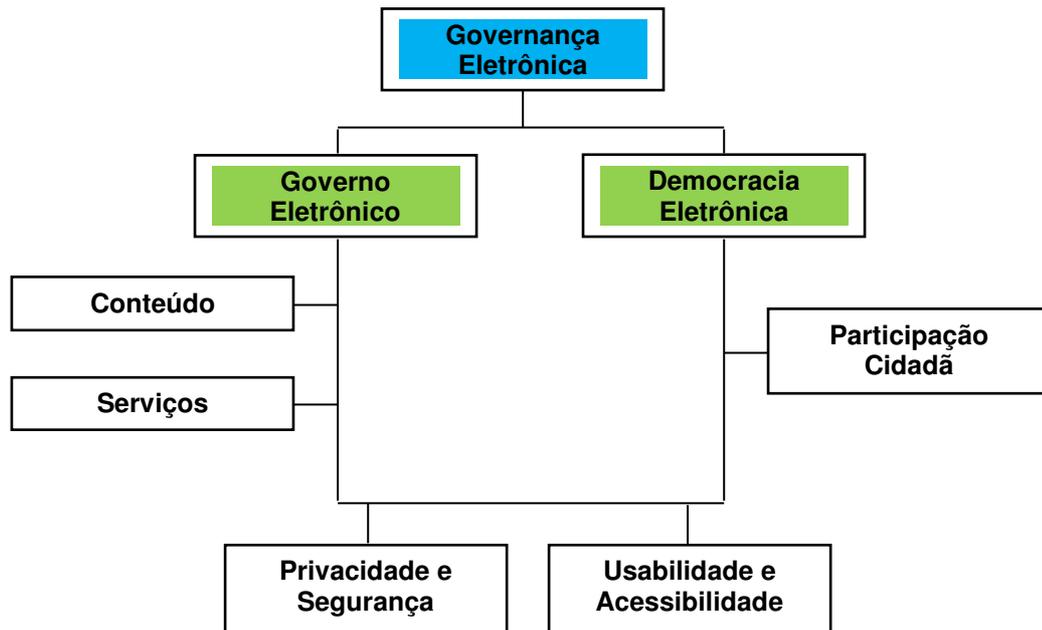
Além de ser uma importante ferramenta, capaz de proporcionar o aumento da participação da sociedade, no controle das ações dos governos (MELLO, 2009). Assim

com o advento das TICs, a Governança Eletrônica aparece como uma tendência emergente para reinventar o funcionamento do governo, especialmente na oferta de serviços públicos e Participação Cidadã na gestão, de maneira *on-line* (FRANÇA, 2015, p. 28).

O objetivo da governança eletrônica é o “[...] fortalecimento da democracia, prestação de contas à sociedade, comunicação aos cidadãos, geração de mensagem no lugar e na hora certa e interação com a sociedade” (ESTRATÉGIA DE GOVERNANÇA DIGITAL, 2018, p. 13). Ou seja, essa dualidade existente entre, governo eletrônico e democracia eletrônica, vem fazendo com que, “haja mudanças, na eficiência dos processos administrativos, e no aprimoramento da prestação dos serviços públicos” (DINIZ, 2014, p. 29).

Adota-se nesta dissertação o governo eletrônico e a democracia eletrônica como sendo, dimensões da governança eletrônica, e sua estrutura de práticas também é demonstrada. A Figura 1 apresenta as dimensões da governança eletrônica e demonstra a estrutura de suas práticas.

Figura 1 – Dimensões da Governança Eletrônica e sua estrutura de práticas



Fonte: Mello (2009, p. 44).

No entanto, é imprescindível o conhecimento acerca de algumas características (conceito, objetivos, importância, benefícios e desafios) dessas duas dimensões que, compõem a governança eletrônica. O Quadro 1, apresenta o resumo característico do governo eletrônico.

Quadro 1 – Resumo característico: Governo Eletrônico

Governo Eletrônico
Conceito: não existe uma definição de Governo Eletrônico universalmente aceita (HALCHIN, 2004, p. 407), mas para Georgescu (2008, p. 2) a definição mais comum de Governo Eletrônico é o uso das tecnologias digitais para transformar as operações do governo, de modo a melhorar a eficácia, eficiência e prestação de serviços.
Objetivos: de acordo com Ruediger (2002, p. 1) e Cunha et al. (2006, p. 1), o Governo Eletrônico visa promover as boas práticas de governança. Consequentemente, o desenvolvimento do Governo Eletrônico visa promover a universalização (extensão a todos os cidadãos) do acesso aos serviços públicos; a integração entre os sistemas, redes e dados no âmbito da administração pública; e a divulgação de informações para a sociedade por intermédio da Internet (PANZARDI et al., 2002, p. 14).
Importância: governo eletrônico, executado de forma eficiente, pode ser uma ferramenta importante para profundas reformas institucionais, para a maior eficiência na provisão dos bens e serviços do setor público e nas aquisições do governo; além disso, é um importante instrumento para a realização da boa governança, pois acompanhado de investimentos em TICs, pode ser uma importante fonte de crescimento da produtividade e da economia, com o desenvolvimento econômico e democrático da região (SAIDI; YARED, 2002, p. 2).
Benefícios: os benefícios a serem alcançados são: simplificação dos procedimentos e integração das informações com conseqüente aperfeiçoamento dos modelos de gestão pública (diminuição da burocracia); integração dos órgãos do governo em todos os seus âmbitos, municipal, estadual e federal; transparência e otimização das ações do governo e dos recursos disponíveis, através da prestação eletrônica de informações, serviços e das contas públicas; desenvolvimento do profissional do serviço público; e Avanço da cidadania e da democracia com a promoção do

ensino, alfabetização e educação digital (ROVER, 2015, p. 4).
Desafios: embora possa facilitar a mudança e criar eficientes processos administrativos, o Governo Eletrônico não vai resolver todos os problemas de corrupção e ineficiência, nem superar todos os obstáculos de participação cívica (GEORGESCU, 2008, p. 2). Além de que, a capacidade das TICs para alcançar as metas de desenvolvimento não será, eficazmente, alcançada, sem um conteúdo que responda às necessidades dos usuários e condições locais, como, por exemplo, a sofisticação da utilização, segurança, confidencialidade e a acessibilidade dos usuários (GHAPANCHI, 2007, p. 81).

Fonte: Adaptado de França (2015, p. 33-35).

O resumo característico da democracia eletrônica é apresentado no Quadro 2 e, o diferencia de governo eletrônico.

Quadro 2 – Resumo característico: Democracia Eletrônica

Democracia Eletrônica
Conceito: conforme Okot-Uma (2000, p. 6), de modo geral, a Democracia Eletrônica refere-se aos processos e estruturas que abrangem todas as formas de comunicação eletrônica entre governo e o cidadão ou, em uma perspectiva mais restrita, entre os eleitores e os eleitos. Lofstedt (2005, p. 45) amplia a discussão, dizendo que a Democracia Eletrônica focaliza no uso das TICs para apoiar o processo de tomada de decisão democrático, permitindo compromisso mais efetivo e transparente entre o governo, as empresas e o cidadão.
Objetivos: apoiar os cidadãos, de forma flexível, na participação da vida pública por meio da tecnologia da informação (MOON, 2002, p. 425; CABRI et al., 2005, p. 87; RUELAS; ARÁMBURO, 2006, p. 9). As iniciativas para isso podem incluir fóruns, reuniões, consultas, referendos, voto, decisões de regras e qualquer outra forma de participação eletrônica.
Importância: a Democracia Eletrônica é uma área importante e significativa porque oferece meios para o cidadão participar do processo democrático. Por isso, para assegurar o seu sucesso, deve-se desenvolver modelos, métodos e teorias, e adotar uma abordagem centrada no cidadão (LOFSTEDT, 2005, p. 45).
Benefícios: o principal benefício da Democracia Eletrônica é o reforço da própria democracia, permitindo que todos os segmentos da sociedade participem do governo. Além disso, tem como foco melhorar a transparência, responsabilidade e a participação (MIMICOPOULOS et al., 2007, p. 8). Implica uma maior e mais ativa participação e envolvimento do cidadão no processo de tomada de decisão (OKOT-UMA, 2000; UNESCO, 2007).
Desafios: os governos deveriam proporcionar aos cidadãos o acesso a informações e conhecimento sobre o processo político, sobre os serviços, escolhas e opções disponíveis. O desafio é o de permitir a transição de um acesso à informação passiva para a participação ativa dos cidadãos, informando-o, representando-o, incentivando-o a votar, consultando o cidadão e, finalmente, envolvendo-os ativamente (SAIDI; YARED, 2002, p. 23).

Fonte: França (2015, p. 37-38).

De forma sintética, o governo eletrônico – por meio da prestação de serviços públicos – e a democracia eletrônica – propiciando a participação cidadã, buscam maximizar o desempenho do aparato público, frente ao cidadão, por meio da aplicação e utilização das TICs.

Para Mello (2009) a governança eletrônica possui cinco subgrupos de práticas (conteúdo, serviços, participação cidadã, privacidade e segurança e usabilidade e acessibilidade). O governo eletrônico é representado pelas práticas de “conteúdo” e “serviços”. A democracia eletrônica é representada pela prática de

“participação cidadã”. Entretanto, as práticas de “privacidade e segurança” e “usabilidade e acessibilidade”, representam os dois grupos, pois, são consideradas indispensáveis ao funcionamento das demais práticas.

Práticas de Conteúdo: É um dos componentes mais críticos de uma aplicação, pois se não estiver atualizado a informação não será verídica (FRANÇA, 2015). Como exemplos temos: contato, estrutura administrativa, endereço dos órgãos internos e externos, horário de funcionamento, nome dos gestores responsáveis pelos órgãos, agenda do gestor, e agenda das Políticas Públicas (SOUZA, 2014). No Brasil, o acesso à informações públicas (por meio físico ou digital) está assegurado pela Lei 12.527/2011;

Práticas de Serviços: Para Holzer e Kim (2006, p. 30), “as práticas de serviços podem ser divididas em dois tipos: serviços que permitam que os usuários interajam com a entidade; serviços que permitam aos usuários registrarem-se nos eventos ou serviços”. Os exemplos são:

consulta de informações, acesso a informações sobre educação, indicadores econômicos, instituições educacionais, meio ambiente, saúde, ferramentas para possíveis denúncias, disponibilização de informações sobre Políticas Públicas ... e pagamentos de tributos, concessão de licenças, certidões, permissões e pregões eletrônicos (HOLZER e KIM, 2006).

Prática de Participação Cidadã: Holzer e Kim (2006, p. 31), afirmam que “a Participação Cidadã *online* continua sendo o espaço mais recente da pesquisa de Governança Eletrônica”. Os exemplos podem ser de dois tipos:

website – boletins informativos, fóruns e grupos de discussão, chats, bate-papo, agenda ou calendários das discussões, pesquisas de satisfação ou opinião, informações biográficas, fotografia e meios de contatos dos gestores eleitos e membros do governo, *link* específico para participação na página principal do *website* ... *mídias sociais* – Blog, Facebook, Twitter, Instagram, SlideShare, YouTube, Flickr ... (HOLZER e KIM, 2006).

Prática de Privacidade e Segurança: Mello (2009) explica que, todos os *websites* devem transmitir seus dados com o máximo de confiança e segurança, mantendo assim a privacidade dos seus usuários e despertando nos mesmos, o desejo na interação por meios digitais. Como exemplos temos: políticas de privacidade – declarações de privacidade, diminuição de informações pessoais;

autenticação de usuários – uso de senhas para cidadãos e servidores e registro (HOLZER e KIM, 2006, p. 25).

Prática de Usabilidade e Acessibilidade: Conforme Mello (2009), citado por Da Silva (2018, p. 85) referem-se “a apresentação, organização, concepção e conteúdo dos *websites*, de modo a oferecerem facilidade, objetividade e praticidade na prestação de informações”. Os exemplos das práticas de usabilidade e acessibilidade segundo Holzer e Kim (2005, p. 28) são:

- ❖ **Páginas tradicionais:** ajudar na navegação e no entendimento dos conteúdos exibidos;
- ❖ **Formulários:** facilidade no preenchimento com gasto mínimo de tempo;
- ❖ **Ferramentas de pesquisa:** ferramentas que possibilitem maior perícia na busca por informações;
- ❖ **Deficiência de acesso:** criação e disponibilização de mecanismos que auxiliem os deficientes auditivos e visuais no acesso aos *websites*.

Contudo, destaca-se que, o objeto de pesquisa nesta dissertação, é apenas o grupo democracia eletrônica e os seus três subgrupos de práticas (participação cidadã, privacidade e segurança e usabilidade e acessibilidade) que compõem a governança eletrônica.

2.1.1 Governança Eletrônica no Brasil

A governança eletrônica teve com marco legal a publicação do Decreto Presidencial de 3 de abril de 2000. Segundo Mello (2009) o

interesse nas questões que envolvem a Governança Eletrônica aflorou da década de 2000, mas antes disso, muitos governos já discutiam a sua implementação, principalmente com a utilização da Internet para a prestação de serviços públicos.

Contudo, ao longo dos anos de 2000 a 2020, 7 (sete) fases distintas da governança eletrônica foram constatadas. A Figura 2 demonstra a linha do tempo da governança eletrônica no Brasil.

Figura 2 – Linha do tempo da Governança Eletrônica no Brasil



Fonte: Gov.br⁴.

As legislações que amparam a governança eletrônica no Brasil são:

Resoluções

- ❖ Resolução nº 1, de 23 de Outubro de 2012 - Aprova a Estratégia Geral de Tecnologia da Informação (EGTI) do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP) para o triênio 2013-2015.

Portarias

- ❖ Portaria nº 23, de 4 de abril de 2019 - dispõe sobre diretrizes, competências e condições para adesão à Rede Nacional de Governo Digital;
- ❖ Portaria nº 39, de 9 de julho de 2019 - dispõe sobre procedimentos para a unificação dos canais digitais e define regras para o procedimento de registro de endereços de sítios eletrônicos na Internet e de aplicativos móveis do Governo Federal;

⁴ Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/estrategia-de-governanca-digital/do-eletronico-ao-digital>. Acesso em: 22 mai. 2021.

- ❖ Portaria nº 11/SLTI, de 30 de dezembro de 2008 – Estratégia Geral de Tecnologia da Informação 2008.

Decretos

- ❖ Decreto nº 9.319, de 21 de março de 2018 - instituiu o Sistema Nacional para a Transformação Digital e estabeleceu a estrutura de governança para a implantação da Estratégia Brasileira, para a Transformação digital (E-digital);
- ❖ Decreto nº 9.637, de 26 de dezembro de 2018 - institui a Política Nacional de Segurança da Informação, dispõe sobre a governança da segurança da informação, e altera o Decreto nº 2.295, de 4 de agosto de 1997, que regulamenta o disposto no art. 24, caput, inciso IX, da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e dispõe sobre a dispensa de licitação nos casos que possam comprometer a segurança nacional;
- ❖ Decreto nº 9.854, de 25 de junho de 2019 - institui o Plano Nacional de Internet das Coisas e dispõe sobre a Câmara de Gestão e Acompanhamento do Desenvolvimento de Sistemas de Comunicação Máquina a Máquina e Internet das Coisas;
- ❖ Decreto nº 9.756, de 11 de abril de 2019 - institui o portal único "gov.br" e dispõe sobre as regras de unificação dos canais digitais do Governo federal;
- ❖ Decreto nº 10.278, de 18 de março de 2020 - regulamenta o disposto no inciso X do caput do art. 3º da Lei nº 13.874, de 20 de setembro de 2019, e no art. 2º-A da Lei nº 12.682, de 9 de julho de 2012, para estabelecer a técnica e os requisitos para a digitalização de documentos públicos ou privados, a fim de que os documentos digitalizados produzam os mesmos efeitos legais dos documentos originais;

O atual Decreto nº 10.332, de 28 de abril de 2020, instituiu a “Estratégia de Governo Digital para o período de 2020 a 2022, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional”. Conforme Silva (2018, p. 25):

é importante destacar que juntamente com essa propagação das TICs e do desenvolvimento de conceitos de Governo Eletrônico e Governança Eletrônica, ocorreu também uma adequação da legislação brasileira no que se refere à transparência e divulgação de informações públicas a sociedade.

Entretanto, o artigo 5º da CF de 1988, em seu inciso XXXIII. Assim como o artigo 37, acrescentado pela EC nº 19, de 1998, já previa, por meio do princípio constitucional da publicidade, a normatização da conduta da Administração Pública no Brasil em relação aos cidadãos, no que concerne a transparência e divulgação de informações.

A ênfase dada aos aspectos legais no Brasil referente à transparência e à divulgação de informações públicas à sociedade foi respaldada pela criação da Lei Complementar nº 131, de 27 maio de 2009 (Lei da Transparência) e pela Lei Federal 12.527, de 18 novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informações – LAI). Segundo Silva (2018, p. 26), ambas as leis

representam uma conquista fundamental para a sociedade brasileira acompanhar e fiscalizar os programas de governo executados, podendo, dessa forma, cobrar a administração pública em casos de falhas e não atendimento à referida legislação.

A Lei da Transparência nasceu de uma modificação efetuada na Lei de Responsabilidade Fiscal (LC 101/2000) e foi regulamentada pelo Decreto 7.185, de 27 de maio de 2010. Já a Lei de Acesso à Informações – LAI foi regulamentada pelo Decreto 7.724, de 16 de maio de 2012.

A Lei da Transparência e a Lei de Acesso à Informações “colocam os gestores dos recursos públicos sobre um novo patamar de responsabilidade, no qual, as decisões são abertas e a prestação de contas é constante” (NEVES, 2013, p. 5). Essa necessidade de maior transparência em relação à prestação de contas à sociedade, em um determinado tempo, reforça a aplicabilidade da governança eletrônica, no ambiente público brasileiro.

2.1.2 Governança Eletrônica e Políticas Públicas

Atualmente o foco das discussões sobre políticas públicas tem revisitado a criação e ampliação de espaços participativos e de diálogo por meios eletrônicos

que, favoreçam a participação cidadã e permitam a formulação de políticas públicas. Segundo Benedito e Menezes (2013, p. 2) as políticas públicas

em breve definição, trazem a concepção holística da gestão pública sobre problemas sociais setoriais. Melhor explorando, o Estado é reconhecido como o local de reconhecimento, debate e resolução dos problemas existentes em uma determinada sociedade e, a política pública é responsável pela identificação, planejamento e solução destes problemas através de uma ação estratégica que envolva sociedade e Estado.

Todavia, Silva (2018) compartilha dessa afirmação e enfatiza que, o uso da Internet permite a criação de novos meios de comunicação, os quais devem promover interação entre cidadãos e governo. Apesar disso, Lacerda (2020, p. 2) explica que

Embora a *Internet* e os *sites* eletrônicos favoreçam a comunicação e a expressão quanto as políticas públicas, estes canais ainda não são acessíveis a todos os cidadãos, seja porque a elite política busca restringir a participação social, seja pela ausência de políticas públicas que incentivem a participação nos meios eletrônicos.

Desse modo, a inserção da governança eletrônica como um instrumento de apoio à participação cidadã, junto ao governo, torna-se o alicerce para a formulação e redefinição de políticas públicas pelos cidadãos. Nesse sentido, Guimarães e Medeiros (2005, p. 1) afirmam que a

Governança eletrônica é um processo que visa a manifestação política e a participação da sociedade civil, junto ao governo, por meios eletrônicos, na formulação, acompanhamento da implementação e avaliação das políticas públicas, com vista ao desenvolvimento da cidadania e da democracia.

A governança eletrônica é uma política pública instituída pelo Decreto nº 8.638, de 2016, e renovada pelo Decreto nº 10.332, de 2020. É também um instrumento de construção e de redefinição de políticas públicas que se utiliza da Internet e das TICs para tal finalidade.

2.1.3 Tecnologia e inovação em Governança Eletrônica

Em 1951 no Brasil foram criadas duas instituições, pois a ideia principal era a promoção e o incentivo do desenvolvimento científico. A primeira foi o Conselho Nacional de Pesquisa (CNPq) e a segunda foi a Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (Capes). Em 2004, foi criada a Lei Federal nº 10.973, também conhecida como a “Lei de Inovação Tecnológica”, que dispõe sobre incentivos à inovação e à pesquisa científica e tecnológica no ambiente produtivo brasileiro. Para IPEA (2006), todas essas criações propiciaram condições mínimas para a construção de um Sistema Nacional de Ciência, Tecnologia e Inovação (SNCT&I).

Dornelas (2003) define a “inovação como sendo o processo de criação de um serviço ou produto novo, diferente que passa a ser oferecido para o mercado [...]”. Para Terwiesch e Ulrich (2009), a inovação é o encontro entre uma necessidade e uma solução. Já Lopes e Barbosa (2014, p. 3) explicam que

As definições do termo inovação a tratam como um processo gerenciável, que envolve desde as pesquisas básica e/ou aplicada até a comercialização no mercado de bens e serviços ou implantação na organização – fica claro que o processo de inovação não compreende somente as atividades criativas e inventivas ou de descoberta de novas tecnologias, mas também as atividades de gestão, de difusão e adoção das novidades.

Ou seja, existem mais de uma definição para o referido termo, pois a inovação tem sido utilizada em diversos contextos, como ideias, métodos, invenções, processos, mudanças e criações. Nesse sentido, a aplicação da inovação no Brasil segue as diretrizes expostas nos quatro eixos estratégicos da atual Política Nacional de Ciência, Tecnologia e Inovação (PNCT&I) do Governo Federal:

O primeiro é um eixo horizontal, de expansão, consolidação e integração do SNCT&I. Esse eixo está orientado para a estruturação de um efetivo SNCT&I, envolvendo múltiplos agentes públicos e privados. Tem como uma ação importante a intensificação das parcerias com os estados e os municípios e a convergência de ações de forma a transformar a agenda de ciência, tecnologia e inovação em uma agenda de Estado e não de governo. Além do eixo horizontal, destacam-se três eixos verticais, orientados para a capacitação e a mobilização da base científica e tecnológica nacional, com vistas a promover a inovação nos marcos e diretrizes da Política Industrial, Tecnológica e de Comércio Exterior - (PITCE); viabilizar programas estratégicos que salvaguardam a soberania do país; e promover a inclusão e o desenvolvimento social, sobretudo em áreas mais carentes (IPEA, 2006, p. 41-42).

Evidencia-se que os quatro eixos estratégicos do PNCT&I mobilizam a participação de diversos atores, com o intuito de prover soluções tecnológicas inovadoras para problemas sociais brasileiros.

Essas tecnologias inovadoras Redes sociais via Internet, Assistentes virtuais, Assinatura digital, Big Data e análise de dados, Governo mobile e Cloud Computing são desenvolvidas e disponibilizadas via *web*⁵. E possuem motivações como prover soluções para problemas sociais voltados para educação, saúde, saneamento e promover ascendência na implementação ou redefinição de políticas públicas (LACERDA, 2020). O Quadro 3 apresenta algumas tecnologias e inovações em governança eletrônica.

Quadro 3 – Tecnologias e inovações em Governança Eletrônica

<p>Redes sociais via Internet: As redes sociais, segundo Marteleto (2001, p. 72), representam "[...] um conjunto de participantes autônomos, unindo idéias e recursos em torno de valores e interesses compartilhados". A autora ressalta, ainda, que só nas últimas décadas o trabalho pessoal em redes de conexões passou a ser percebido como um instrumento organizacional, apesar de o envolvimento das pessoas em redes existir desde a história da humanidade.</p>
<p>Assistentes virtuais: "representam outra vertente evolutiva de como a Inteligência Artificial está presente no cotidiano das pessoas. Tais assistentes, que respondem por comandos de voz e se adaptam aos usuários através de recursos de machine learning (aprendizagem de máquina), operam em "smartphones", notebooks, aparelhos paralelos (sendo posicionados em áreas estratégicas de um ambiente) e até em consoles de jogos, como o Xbox One" (SGARBOSA e DEL VECHIO, 2020, p. 197).</p>
<p>Assinatura digital: "A criptografia de chave pública também é utilizada para assinatura digital. Esta, tal como uma assinatura em papel, consiste em um bloco de informação adicionado à mensagem que comprova a identidade do emissor, confirmando quem ele diz ser" (FIGUEIREDO, 2010, p. 127).</p>
<p>Big Data e análise de dados: "É uma combinação de tecnologias de gestão de dados que evoluíram ao longo dos anos. Permite que as organizações armazenem, administrem, e manipulem abundantes quantidades de dados na velocidade e tempo corretos para conseguir os</p>

⁵ Sistemas de informática projetados para utilização através de um navegador, através da Internet ou aplicativos desenvolvidos utilizando tecnologias HTML, JavaScript e CSS.

conhecimentos certos” (HURWITZ; NUGENT; HALPER; KAUFMAN, 2016, p. 1).
Governo mobile: “[...] É uma extensão ou evolução do e-governo através da utilização de tecnologias móveis para prestação de serviços públicos. Proporciona, atualmente, uma capacidade poderosa e transformadora para ampliar o acesso a serviços existentes, para ampliar a prestação de novos serviços, para aumentar a participação ativa dos cidadãos em operações do governo e para mudar a maneira de trabalhar no setor público” (ENGRAZIA; DUTRA, 2015, p. 208).
Cloud Computing: “As aplicações web são desenvolvidas utilizando o conceito de Computação em Nuvem (cloud computing). Isso significa, de forma simplificada, a possibilidade de acessar arquivos e de executar diferentes atividades pela Internet, visto que os dados não se encontram em um computador específico. Portanto, isso possibilita o uso de diferentes dispositivos móveis para o acesso aos dados, como computador do tipo desktop ou laptop, tablets e smartphones” (BASSANI; LAMPERT; MULLER, 2014, p. 38).

Fonte: Autoria própria (2021).

Essas tecnologias e inovações podem ser desenvolvidas por instituições governamentais, instituições não governamentais ou por parcerias entre os dois tipos de instituições.

Como exemplos de novas práticas ou práticas atuais de tecnologias e inovações em governança eletrônica, voltadas para a participação cidadã, têm-se:

- ❖ **Ao nível federal:** O “Fale Conosco” da Receita Federal, o “Participa + Brasil” da Presidência da República e o “Fala.BR” – Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação.
- ❖ **Ao nível estadual:** A “Ouvidoria Geral do Estado da Bahia”.
- ❖ **Ao nível municipal:** O “SIC – Serviço de Informação ao Cidadão” e às “Ouvidorias”.

A utilização de inovações tecnológicas poderá inserir novos modelos participativos, que servirão para possibilitar e reforçar a comunicação pública e a participação cidadã na elaboração de políticas públicas.

2.2 PARTICIPAÇÃO CIDADÃ E DEMOCRACIA ELETRÔNICA

A década de 80, especificamente o ano de 1988, ficou marcado pela publicação da Constituição Federal, que recebeu a denominação de Constituição Cidadã, provavelmente devido ao seu parágrafo único, do artigo 1º, onde afirma que “todo o poder emana do povo, que o exerce por representantes eleitos ou diretamente, nos termos desta Constituição” (BRASIL, 1988). Percebe-se que, a partir desse momento histórico, a participação cidadã passou a ser justificada constitucionalmente, legitimando “os direitos e deveres da população em manifestar

suas necessidades e opiniões sobre a condução do nosso País” (JUNIOR; ABREU e BATISTA, 2018, p. 1).

Teixeira (1997, p. 191) define participação cidadã “como um processo complexo e contraditório de relação entre sociedade civil, Estado e mercado”. Segundo Alinsky (2010) a participação cidadã é o âmago do modelo democrático. Constatou-se que, as duas definições de participação cidadã pressupõem uma relação direta de direitos e deveres.

Tendo como balizadores os fundamentos transcritos no artigo 1º, da CF de 1988 – que são: “a soberania; a cidadania; a dignidade da pessoa humana; os valores sociais do trabalho e da livre iniciativa; e o pluralismo político” (BRASIL, 1988) – os cidadãos lançaram-se em busca de conhecimento em relação aos seus direitos e deveres, o que resultou no fortalecimento da democracia. Segundo Michels (2011) a participação cidadã promoveu avultosamente a democracia e possibilitou uma inferência decisória e ativa nos mecanismos participativos, institucionalizados ou não. Segundo Palassi; Martins e Paula (2016, p. 5),

os mecanismos participativos institucionalizados são os meios pelos quais o poder público se relaciona com os cidadãos, visando efetivar a participação dos mesmos nos processos de consulta e decisão da administração pública. Os mecanismos não institucionalizados referem-se aos canais de participação não convencionais, que expressam a mobilização social, cuja iniciativa não está articulada com os poderes ou instituições públicas.

Nota-se que, independente dos mecanismos de participação serem institucionalizados ou não, a finalidade é a mesma. Ambos mecanismos propõem a participação cidadã nos processos de tomada de decisão pública. Para Junior; Abreu e Batista (2018, p. 2)

pode-se constatar o crescimento do número de iniciativas de implementação de ferramentas que viabilizam a Participação Cidadã na gestão pública, através da interação dos cidadãos com os gestores públicos, seja por portais institucionais ou de redes sociais que cobram e divulgam as ações realizadas nas prefeituras.

A utilização desses mecanismos de participação cidadã por meios institucionais (*websites*) ou redes sociais, receberam o nome de democracia eletrônica também conhecida como democracia digital – *e-democracy*. E buscam

colaborar com o fortalecimento do processo democrático. Tais termos são usados para “referir-se às experiências da internet e outros dispositivos eletrônicos com o intuito de potencializar a participação civil na condução dos negócios públicos” (SILVA, 2018, p. 37) e, também, “às possibilidades de extensão das oportunidades democráticas instauradas pela infraestrutura tecnológica das redes de computadores” (GOMES, 2005, p. 218).

A participação cidadã incentiva os cidadãos a acompanhar, monitorar e colaborar com a Gestão Pública de forma ativa e interativa. A CF de 1988, estabeleceu em seu artigo 14, três dispositivos de participação direta: o plebiscito, o referendo e a consulta popular. Carvalhaes e Silva (2017, p. 61) esclarecem que, “plebiscito é a consulta prévia; referendo é a consulta posterior e a iniciativa popular ocorre quando a população apresenta à Câmara dos Deputados, projeto de lei (art. 61, §2º – CF)”. Enfatiza-se que todo cidadão tem o direito de exigir a sua participação junto ao governo.

Contudo, a promoção ou criação de condições para a participação cidadã fica a cargo do poder Legislativo nas Câmaras Legislativas – a dos Deputados e o Senado Federal, a dos Deputados Estadual e a dos Vereadores Municipal. No Poder Executivo “a participação popular ocorre por meio dos conselhos e comitês gestores de políticas públicas” (MINISTÉRIO DA CIDADANIA, 2013, p. 1).

A previsão legal quanto a participação cidadã junto ao governo está contida na Lei 13.460, de 26 junho de 2017 (Lei do Código de Defesa do Usuário do Serviço Público). É importante destacar que, a Lei 13.460, de 2017, em seu parágrafo 3º, inciso III, detalha “os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:

I - prioridades de atendimento; II - previsão de tempo de espera para atendimento; III - mecanismos de comunicação com os usuários; IV - procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários; e V - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

Informa-se ainda que, a Lei 13.460, de 2017, não foi totalmente implementada pela gestão pública brasileira, mesmo sendo um instrumento obrigatório.

2.2.1 Qualidade da Participação

Segundo Komin; Moura e Nagamine (2020, p. 104)

nos primeiros anos da década de 2000, um estudo apontou o estado embrionário da e-governança, com pouca participação dos cidadãos na formulação das políticas públicas e reduzida influência da sociedade civil, por meio da internet, nas decisões que estabelecem a agenda governamental.

Este fato ocorreu, segundo Guimarães e Medeiros (2005, p. 14), devido a

falta de regulamentação para a participação social no processo decisório por meios eletrônicos e pelo fato de a elite política não considerar a governança digital um verdadeiro instrumento para a ampla participação da sociedade.

Entretanto, a normatização dos meios eletrônicos como instrumentos de participação veio por meio da publicação do Decreto de 18 de outubro de 2000, que criou o Comitê Executivo de Política de e-gov. Essa regulamentação legal criou o cenário ideal para a efetivação da participação cidadã.

Para que a participação cidadã seja efetiva é essencial a utilização de dispositivos que a promova. Tavares (2011) salienta que, as mudanças sociais têm propiciado a introdução desses novos dispositivos de interação. Komin; Moura e Nagamine (2020, p. 104) concordam, e ressaltam que

Levando em conta a necessidade de ampla participação da sociedade civil nos organismos gestores, as TICs podem ser consideradas ferramentas essenciais para o poder público, particularmente no que concerne à prestação de serviços e informações à população, e ao apoio na organização e na formação de segmentos e redes sociais.

Esses novos meios de interação como computador pessoal, telefone celular e outros dispositivos móveis, *software*, Internet e *Web* são disponibilizados pelos governos, e dizem respeito essencialmente a

[...] uma mudança estruturante introduzida pelas tecnologias comunicativas digitais ao alterar a posição e a identidade dos sujeitos interagentes. Ao invés do repasse das informações procedentes de um emissor em direção a um receptor num fluxo unidirecional, a comunicação digital apresenta-se como um processo em rede e interativo (TAVARES, 2011, p. 6).

A inserção desses novos meios eletrônicos possibilitou maior transparência na prestação de informações não sigilosas, aos cidadãos, pelo governo. Segundo Martins Júnior (2010, p. 42) “a transparência, então, se instrumentaliza pelo subprincípio da participação popular”. Para, Bliacheriene; Ribeiro e Funari (2013, p. 9)

A transparência, em termos práticos, significa permitir informações abertas sobre atividades governamentais e suas decisões. E, mais do que isso, informações abrangentes, tempestivas e livremente disponíveis ao público. Os governos devem mobilizar os cidadãos para que se engajem no debate público, opinem e contribuam para uma governança mais responsiva, inovadora e efetiva.

No sentido de transparência no trato público e de formação da opinião cidadã, a interação eficiente é definida como “o processo entre pessoas e sistemas interativos” (RAPOSO, 2014, p. 4), que, portanto, está diretamente ligada a possibilidade de capacitação dos cidadãos pelo governo para o acesso a informações pelo uso das TICs. Pois,

ao capacitar os cidadãos para o acesso às informações do governo, possibilitaria fomentar a e-governança, o exercício da transparência e acompanhar a prestação de contas, o que tornaria os cidadãos mais críticos em relação a esses temas (KOMIN; MOURA e NAGAMINE, 2020, p. 105).

A capacitação aqui defendida é a que prepara o cidadão “para entender o “por que” de fazer-se alguma coisa, é algo específico e coeso onde aprende-se a enfrentar, criar, resolver e melhorar o que já se faz o tornando-o apto e o dando autonomia e autoconfiança” (FONSECA e OLIVEIRA, 2018, p. 108). Esse processo de capacitação da participação cidadã deverá promover qualidade no envolvimento participativo. Assim, a qualidade da participação cidadã é definida como

aquela que configura formas de intervenção individual e coletiva, que supõem redes de interação variadas e complexas determinadas (proveniente da "qualidade" da cidadania) por relações entre pessoas, grupos e instituições com o Estado (MILANI, 2008, p. 560).

Em concordância, Tavares (2011, p. 4) assegura que “o acesso à informação e sua transparência são ampliados, implicando em novos modelos de formação da opinião pública que vão determinar também a qualidade da participação”. De modo geral, o acesso à informação e comunicação, por meio das TICs, rompeu padrões passados – comunicação analógica – e criou possibilidades de participação do cidadão nos negócios públicos anteriormente impensáveis.

2.2.2 Democracia Eletrônica e Políticas Públicas

De acordo com Carvalhaes e Silva (2017, p. 60) “é crescente também a reivindicação de maior participação popular nas escolhas públicas, com a legitimação da sociedade para participar dos processos de formulação, implementação e controle das políticas públicas”. Esse “[...] conjunto de atividades pelas quais as pessoas participam da vida política e ao fazê-lo expressam seu compromisso com a comunidade” é segundo (SCHATTEMAN; SPIGNER; e POLUSE, 2012, p. 6) chamado de engajamento.

Para Dahl (2005) citado por Araújo e Michalka Junior (2013, p. 4), “para que o governo possa satisfazer a exigência de que todos os membros de uma sociedade que estejam igualmente capacitados a participar de decisões sobre sua política, os seguintes critérios devem existir”:

- I - Participação efetiva: todos os membros devem ter oportunidades iguais e efetivas de fazer os outros conhecerem suas opiniões;
- II - Igualdade de voto: todos os votos devem ser contados como iguais;
- III - Entendimento esclarecido: todos devem ter oportunidades iguais de aprender política e suas consequências;
- IV - Controle do programa de planejamento: os membros devem ter a oportunidade exclusiva para decidir como, quais e quando as questões devem ser colocadas em planejamento; e
- V - Inclusão dos adultos: todos os adultos possíveis, residentes e permanentes, devem ter plenos direitos de cidadão (DAHL, 2005) citado por (ARAÚJO e MICHALKA JUNIOR, 2013, p. 4).

Ou seja, o “engajamento de cidadãos na produção de políticas públicas é um investimento sólido no desenho e na oferta de políticas melhores e um elemento central de boa governança” (OCDE, 2003, p. 9, citado por ROTHBERG, 2008, p. 160).

Engajar é manter-se motivado e apto para reivindicar e satisfazer suas necessidades. O que nos dias atuais pode ser fomentado pela interação entre governo e cidadãos mediadas pela Internet e por “outros meios que permitam informação, transparência e participação” (VACCARI, 2013). Alguns desses meios são: *Web*, *Website*, Ouvidoria, Assessoria de Comunicação e *Apps*, conquanto, eles possuem características específicas. O quadro 4 apresenta as características específicas desses canais participativos.

Quadro 4 – Características específicas dos canais participativos

<p>Web: “[...] com a criação da chamada web 2.0, possibilitou-se um novo espaço de comunicação e participação, agora online. E se há um novo canal interativo, que permite troca de mensagens, experiências e conhecimento, há por consequência uma reconfiguração das relações sociais nesses espaços, proporcionando, por exemplo, uma maior pluralidade de vozes e discursos, que nem sempre encontravam espaço e representação em mídias massivas tradicionais, como rádio e televisão” (SOUZA, 2020, p. 24).</p>
<p>Website: “os websites governamentais informam sobre políticas e programas, orçamentos, leis e regulamentos, além de outras instruções essenciais ao interesse público. Existem ferramentas que disseminam a informação, disponibilizando aquela de natureza pública, o que inclui fóruns na Web, listas de e-mail, grupos de notícias e salas de bate-papo. Traz explicações sobre mecanismos e ferramentas de consulta. Possibilita escolher tópicos de políticas públicas para discussão online, com acesso arquivado e em tempo real a registros em áudio e vídeo de encontros públicos. O governo encoraja os cidadãos a participar das discussões” (UNITED NATIONS, 2002, citado por GUIMARÃES e MEDEIROS 2005, p. 7).</p>
<p>Ouvidoria: “as ouvidorias públicas funcionam como intermediadoras entre o Estado e seus cidadãos, possibilitando que as demandas e os anseios da sociedade sejam ouvidos pela Administração Pública. Esta, por sua vez, deve buscar utilizar essas informações como insumos para o desenvolvimento de melhorias na gestão dos processos e aumento da satisfação das pessoas com os serviços recebidos” (LOMBARDI, 2018, p. 24). A Ouvidoria “é o melhor canal para entender o que o cidadão demanda e espera do serviço público” (BARRETO e ALVES FILHO, 2016, p. 159).</p>
<p>Assessoria de Comunicação: para Mainiere e Rosa (2012, p. 204) os “Órgãos e departamentos, em diversos casos, não têm sequer uma assessoria de comunicação, e, quando a possuem, nem sempre repassam informações com clareza e objetividade. A comunicação pública é um dos mecanismos que efetiva os direitos do cidadão, pois se insere na defesa do direito à informação – conquista iluminista que veio à tona com os embates das esferas públicas burguesas do século XVIII”.</p>
<p>Apps: “através do aplicativo, o usuário pode criar uma solicitação para os problemas urbanos encontrados em sua cidade, além de ser capaz de interagir e contribuir com problemas já relatados. O aplicativo busca centralizar e padronizar as informações utilizadas para fazer os relatos, criando uma uniformização dos dados enviados ao gestor responsável. Dessa forma os mesmos podem tomar decisões para resolver os problemas relatados” (LUCENA, 2019, p. 15).</p>

Fonte: Autoria própria (2021).

Entende-se que “uma gestão democrática e participativa é o que desejam esses novos movimentos sociais que surgem nas mídias sociais e promovem o ativismo brasileiro do século XXI” (SIMONARD e SANTOS, 2017, p. 26).

2.3 TRABALHOS RELACIONADOS

Após a aplicação dos cinco critérios de inclusão: publicações do ano de 2015 em diante; artigos, dissertações e teses disponíveis em sua totalidade na Internet; publicações escritas em língua portuguesa e inglesa; e publicações que discutem, apresentem ou analisam estudos baseados em Governança Eletrônica que, visam a melhoria da interação entre cidadãos e o Poder Executivo municipal. Foram identificados na literatura 3 (três) pesquisas nacionais.

- ❖ Madeira (2015): teve como objetivo geral desenvolver e propor um modelo prescritivo e aplicado para implementação de governança eletrônica de cidades. O modelo é composto por quatro fatores principais (Inteligência Municipal, Liderança Estratégica, Gestão de Tecnologia e Características do Processo de Mudança) como importantes na implementação da inovação no setor público. A literatura contém evidência limitada, empírica, para basear as suas relações com o sucesso da implementação desta inovação. Os resultados relevantes foram que, os entrevistados com opiniões positivas sobre Gestão de Tecnologia, também têm opiniões positivas sobre Governança Eletrônica e vice-versa, e que, existe uma forte associação entre a Liderança Estratégica e Processo de Mudança. As conclusões, baseadas em clara evidência empírica, são que, os fatores testados são significativos para gerenciar com mais sucesso as inovações necessárias para implementar governança eletrônica de cidades.
- ❖ Caetano (2018): propôs uma ferramenta que facilite a discussão de problemas da sociedade pelos cidadãos. Na análise dos resultados, obtidos através de experimento com usuários para avaliar a efetividade da ferramenta, foi possível perceber que, embora a maioria dos usuários concorde que o modelo de discussão e cadastro de problemas proposto possa contribuir para a real solução do

mesmo, há ainda uma falta de motivação e engajamento dos cidadãos que necessita ser estudada e melhorada.

- ❖ Lucena (2019): o trabalho apresentou o Reporte Cidadão, uma ferramenta de governança que auxilia o cidadão a relatar os problemas urbanos encontrados em seu dia a dia. Com o aplicativo, os responsáveis por resolver tais problemas poderão tomar providências adequadas a real situação do mesmo, dado que, as informações disponíveis no relato serão precisas, reais e atuais. O software foi implementado com a linguagem de programação JavaScript e com a plataforma de desenvolvimento Node.js. Os frameworks Ionic e Apache Cordova, que trabalham sobre o Node.js, foram as principais tecnologias utilizadas no desenvolvimento do projeto. Este trabalho resultou em uma aplicação híbrida, que pode ser acessada via “web” e instalada em plataformas mobile distintas para relatar problemas urbanos aos gestores. Através de teste de usabilidade a aplicação desenvolvida apresentou uma boa aceitação e avaliação das suas “interfaces”, junto a um baixo tempo de reporte.

Esta pesquisa diferencia-se das três apresentadas acima em 4 (quatro) aspectos:

O primeiro aspecto diz respeito a coleta de dados. Os dados desta pesquisa foram coletados por observação nos *websites* e *apps* dos municípios baianos, aplicação de questionário online aos cidadãos e aplicação de uma entrevista aos servidores responsáveis pelos órgãos do município. Enquanto na pesquisa de Madeira (2015) a coleta ocorreu pela aplicação de um questionário, e enviado aos Prefeitos, Gestores Municipais, Diretores de TIC e outros gestores habilitados a participar. Nas pesquisas de Caetano (2018) e Lucena (2019) foram feitas apenas observações e análises comparativas entre *apps* existentes e os desenvolvidos por eles.

O segundo aspecto tem relação a dimensão da governança eletrônica pesquisada. A dimensão desta pesquisa foi a democracia eletrônica e seus três subgrupos de práticas: participação cidadã, privacidade e segurança e usabilidade e acessibilidade. Já nas pesquisas de Madeira (2015) e Lucena (2019) a governança eletrônica é pesquisada em suas duas dimensões (governo eletrônico e democracia

eletrônica). A pesquisa de Caetano (2018) foi feita na dimensão democracia eletrônica, contudo, apenas no subgrupo participação cidadã.

O terceiro aspecto refere-se a utilização de escalas para quantificação dos dados coletados. Nesta pesquisa foi adotada uma escala de pontuação que variou de (zero a dois), iniciando com 0 (zero) para prática não identificada; 1 (um) para prática parcialmente identificada e 2 (dois) para prática totalmente identificada. Entretanto, nas três pesquisas não foi identificada a adoção de escalas, seja de referência ou pontuação.

E por fim, o quarto aspecto tem a ver com o objetivo da pesquisa. Esta pesquisa teve como objetivo, a realização de um estudo baseado em Governança Eletrônica, visando a melhoria da interação entre cidadãos e o Poder Executivo municipal. Provedo a construção ou reestruturação da participação cidadã, junto ao governo municipal, pelo uso de TICs. A pesquisa de Madeira (2015) teve como objetivo, desenvolver e propor um modelo para implementação de governança eletrônica de cidades. A pesquisa de Caetano (2018) teve como objetivo, permitir e facilitar a discussão de problemas da sociedade. A pesquisa de Lucena (2019) pretendeu desenvolver uma aplicação multiplataforma (híbrida), que permita ao usuário registrar a localização e apresentar detalhes dos problemas urbanos por meio de um formulário interativo e intuitivo.

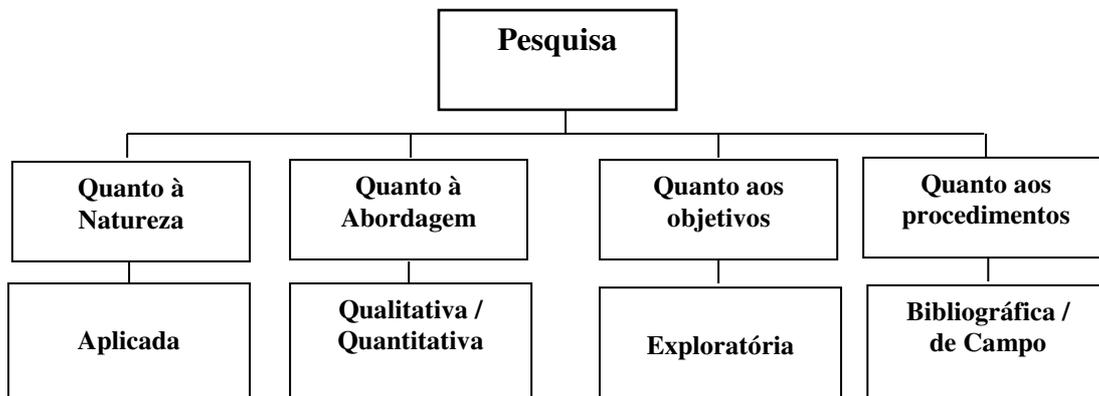
3. METODOLOGIA

Segundo Oliveira (2011, p. 19), os métodos e técnicas constituem-se como um caminho a ser seguido para que toda categoria de investigação científica, gere o conhecimento científico. Nesse contexto, este capítulo apresenta a metodologia (métodos e técnicas) utilizados para o alcance do objetivo proposto nesta pesquisa.

3.1 CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA

Esta pesquisa busca realizar um estudo baseado em Governança Eletrônica visando a melhoria da interação entre cidadãos e o Poder Executivo municipal. Para facilitar o entendimento sobre os procedimentos metodológicos adotados, a Figura 3 traz a sua caracterização classificatória sintética.

Figura 3 – Caracterização classificatória sintética da pesquisa



Fonte: Adaptado de Silva (2018).

Quanto à natureza, a pesquisa é classificada como aplicada. Gerhardt e Silveira (2009, p. 35) definem pesquisa aplicada como aquela que “objetiva-se gerar conhecimentos que serão aplicados de forma prática e dirigidos a solução de problemas específicos”.

Quanto à abordagem, a pesquisa é classificada como mista. Para Creswell (2010), a pesquisa de métodos mistos, envolve a combinação de formas quantitativas e qualitativas. Nessa linha, Beuren (2008, p. 92) aborda que na pesquisa qualitativa “concebem-se análises mais profundas em relação ao fenômeno que está sendo estudado”.

Já o método quantitativo fez-se necessário, pois os dados coletados pela pesquisa poderão receber valores numéricos que se transformarão em indicadores e gráficos. Para Fonseca (2002), a utilização conjunta da pesquisa qualitativa e quantitativa permite recolher mais informações do que se poderia conseguir isoladamente.

Quanto aos objetivos, a pesquisa é classificada como exploratória. Segundo Gerhardt e Silveira (2009, p. 35), a pesquisa exploratória visa proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito [...]”.

Quanto aos procedimentos, a pesquisa é classificada como bibliográfica e de campo. Bibliográfica, devido às pesquisas iniciais serem efetuadas em livros, artigos científicos, dissertações e teses, que pesquisaram sobre a temática “governança eletrônica”, “governo eletrônico”, “democracia eletrônica” e “participação cidadã”. Essas pesquisas anteriores fundamentaram a base teórica desta pesquisa. Para Fonseca (2002, p. 32)

A pesquisa bibliográfica é feita a partir do levantamento de referências teóricas já analisadas, e publicadas por meios escritos e eletrônicos, como livros, artigos científicos, páginas de websites. Qualquer trabalho científico inicia-se com uma pesquisa bibliográfica, que permite ao pesquisador conhecer o que já se estudou sobre o assunto.

E de campo devido à necessidade do pesquisador coletar informações diretamente da população pesquisada. Segundo Gonçalves (2001, p. 67) “A pesquisa de campo é a categoria de pesquisa que pretende buscar a informação diretamente com a população pesquisada”. Ou seja, a pesquisa de campo cria uma relação direta entre pesquisador e pesquisado, através da exposição de fatos.

3.2 ETAPAS DA PESQUISA

Esta pesquisa está dividida em 3 (três) etapas que buscam alcançar os 4 (quatro) objetivos propostos:

❖ Etapa 1: Revisão da literatura

Inicialmente será feita uma revisão da literatura, a qual, dará sustentação ao referencial teórico desta pesquisa.

❖ Etapa 2: Levantamento situacional

Nesta etapa, buscou-se alcançar os objetivos 1, 2 e 3 da pesquisa. A pesquisa em questão é baseada em um conjunto de experimentos e instrumentos de coleta de dados. Para Gil (2008, p. 26), “O objetivo fundamental da pesquisa é descobrir respostas para problemas mediante o emprego de procedimentos científicos.” Nesta pesquisa foram utilizados os seguintes instrumentos:

- Roteiro de observação: aplicado nos *websites* oficiais de todos os municípios baianos, e nos aplicativos para *smartphone*;
- Questionário online: antes de ser aplicado aos cidadãos, o questionário foi validado por 4 (quatro) profissionais de áreas diversas (Administração, Contabilidade, Pedagogia e História) de modo a, verificar a compreensão das perguntas, bem como, identificar dúvidas em sua formulação e possíveis erros. Ressalta-se que, as respostas destas pessoas foram descartadas desta pesquisa. A amostra desta etapa da pesquisa foi classificada como não probabilística voluntária, devido à impossibilidade de acesso direto à totalidade da mesma, pela pandemia provocada pelo COVID-19, ou seja, todos os participantes dessa etapa da pesquisa se dispuseram a participar de forma voluntária. Para Moraes (2005), nessa categoria de modelo amostral, as unidades são selecionadas em função da sua disponibilidade e acessibilidade. Sendo assim, reforça-se que está pesquisa não é representativa, nem pode ser generalizada seja para Santo Antônio de Jesus ou quaisquer outros municípios. No total, foram 230 participantes de vários extratos da sociedade local (zona urbana e zona rural), de diferentes níveis de escolaridade, classes sociais, situação financeira e sexo. Os participantes desta pesquisa foram recrutados, a partir de convite publicado na página do perfil *pesquisademestrado2020* da rede social Instagram, a qual, teve sua divulgação feita nas redes sociais, Facebook, Instagram, comunidades específicas e blogs de notícias, Voz da Bahia e Avallie Notícias, do município de Santo Antônio de Jesus – Bahia;
- Entrevista semiestruturada: Após a assinatura do termo de anuência de instituição pelo Prefeito municipal, o Secretário de Administração municipal entrou em contato com o pesquisador e disponibilizou o número do celular dos 15 (quinze) servidores que seriam

entrevistados. O Secretário avisou ao pesquisador que, já havia informado aos servidores, sobre o seu posterior contato e autorização do Prefeito para a concessão das entrevistas. As entrevistas foram feitas com apenas 13 (treze) dos 15 (quinze) servidores, alocados nos **órgãos de assessoramento; auxiliares; e da administração específica**. Entre os servidores contatados, 02 (dois) preferiram não participar. A escolha desses três órgãos e de seus servidores deu-se por dois motivos distintos: 1) esses órgãos são as portas de entrada das demandas apresentadas pelos cidadãos; e, 2) os servidores são os responsáveis diretos pela chefia e tomada de decisões nesses órgãos. Os servidores aceitaram participar da pesquisa de forma voluntária e permitiram a gravação e transcrição das entrevistas, assim como afirmaram não terem participado de nenhuma outra etapa desta pesquisa.

O instrumento de pesquisa que respaldou a aplicação do questionário e da entrevista foi o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), apêndice B, o qual possibilitou o esclarecimento aos respondentes dos procedimentos, riscos, desconfortos, benefícios e direitos envolvidos na sua participação, os possibilitando decidir pela participação voluntária ou não.

❖ Etapa 3: Sugestão de melhoria

Nesta etapa, buscou-se alcançar o objetivo geral da pesquisa, que foi a realização de um estudo baseado em Governança Eletrônica visando a melhoria da interação entre cidadãos e o Poder Executivo municipal. Foram utilizados os dados coletados nas etapas 1, 2 e 3 desta pesquisa.

3.3 ORGANIZAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

Os dados coletados pela pesquisa, conforme os instrumentos descritos na seção 3.2, foram submetidos a uma análise de conteúdo, a qual serviu como instrumento de organização e análise nesta pesquisa mista (quali-quantitativa). Para Bardin (2014)

a análise de conteúdo é um agrupamento de técnicas de análise das comunicações, que empregam procedimentos sistematizados e objetivos que descrevem o conteúdo de textos ou falas, com o objetivo de levantar ou criar indicadores sejam quantitativos ou qualitativos, com os quais o pesquisador pode deduzir entendimentos.

A análise de conteúdo seguiu as seguintes etapas conforme Simões (1991):

Etapa 1: Preparação das informações: serão verificados os critérios de inclusão e exclusão para definir quais são as respostas que serão consideradas ou não; **Etapa 2:** Unitarização ou transformação do conteúdo em unidades: todas as respostas fornecidas para cada questão serão agrupadas, e em seguida são identificados os unidades de análise ou unidades de significado, o material é relido e procura-se encaixar os trechos significativos dentro das unidades de análise identificadas; após relacionadas as respostas às unidades de análise, faz-se uma verificação na proximidade das unidades de análise e observa-se a possibilidade de aglutiná-las em unidades de contexto; **Etapa 3:** Categorização ou classificação das unidades em categorias: operação de classificação dos elementos, ela facilita a análise da informação, mas deve fundamentar-se numa definição precisa do problema, dos objetivos e dos elementos utilizados na análise de conteúdo; **Etapa 4:** Descrição: uma vez definidas as categorias e identificado o material constituinte de cada uma delas, é preciso comunicar o resultado deste trabalho. A descrição é o primeiro momento desta comunicação, com a elaboração de quadros, tabelas e gráficos; **Etapa 5:** Interpretação: segundo momento de comunicação, quando se busca atingir uma compreensão mais aprofundada do conteúdo das mensagens através da inferência e interpretação.

Para a verificação de diferenças entre variáveis categóricas foi utilizada a escala *Likert*. Segundo Mattar (2001) as principais vantagens no uso dessa escala são:

a simplicidade de construção; o uso de afirmações que não estão explicitamente ligadas à atitude estudada, permitindo a inclusão de qualquer item que se verifique, empiricamente, ser coerente com o resultado final; e ainda, a amplitude de respostas permitidas apresenta informação mais precisa da opinião do respondente em relação a cada afirmação.

Todos os dados coletados foram tratados com o auxílio do programa *Microsoft Excel 2013*.

Nesta dissertação foi utilizado o modelo desenvolvido por Mello (2009), em sua tese, seguido de adaptações metodológicas. As adaptações efetuadas pelo pesquisador foram três:

1. Na pesquisa de Mello (2009), a coleta de dados ocorreu nos *websites* oficiais dos Estados Brasileiros e do Distrito Federal. Nesta dissertação, a coleta sobre práticas de governança eletrônica foi feita nos *websites* oficiais e nos aplicativos para *smartphone* disponibilizados pelos municípios baianos;
2. Ressalta-se que, em comparação à pesquisa de Mello (2009), nesta dissertação foi pesquisada apenas uma das 2 (duas) dimensões que formam a governança eletrônica. A dimensão pesquisada foi a democracia eletrônica, e o seu primeiro subgrupo de prática analisado foi o de participação cidadã, que representa diretamente o grupo democracia eletrônica, o segundo e o terceiro subgrupo analisados foram os de privacidade e segurança, e usabilidade, e acessibilidade, respectivamente, pois, referem-se tanto ao governo eletrônico quanto a democracia eletrônica. Cada subgrupo teve suas respectivas variáveis.
3. Na pesquisa de Mello (2009), a escala é de referência, ou seja, apenas é utilizada para fornecer um parâmetro para a atribuição de pontos, varia de (zero a três), iniciando com 0 (zero) para prática não identificada; 1 (um) para existência de algumas informações sobre a prática; 2 (dois) para prática implantada, mas de maneira incompleta; e 3 (três) para prática totalmente implantada. Nesta dissertação, foi adotada a escala de pontuação que varia de (zero a dois), iniciando com 0 (zero) para prática não identificada; 1 (um) para prática parcialmente identificada (pelo menos a identificação de uma) e 2 (dois) para prática totalmente identificada.

O projeto em seu conjunto e os demais instrumentos elaborados e assinados na fase inicial desta pesquisa - Carta de Anuência; dois Termos de Consentimento Livre e Esclarecido – TCLE; folha de rosto para pesquisa envolvendo seres humanos e Instrumentos de Coleta de dados, foram submetidos e aprovados, em 08/04/2020, ao Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) da UFRB, conforme parecer nº 3.961.760.

Em síntese, a organização metodológica dessa pesquisa pode ser observada na Figura 4.

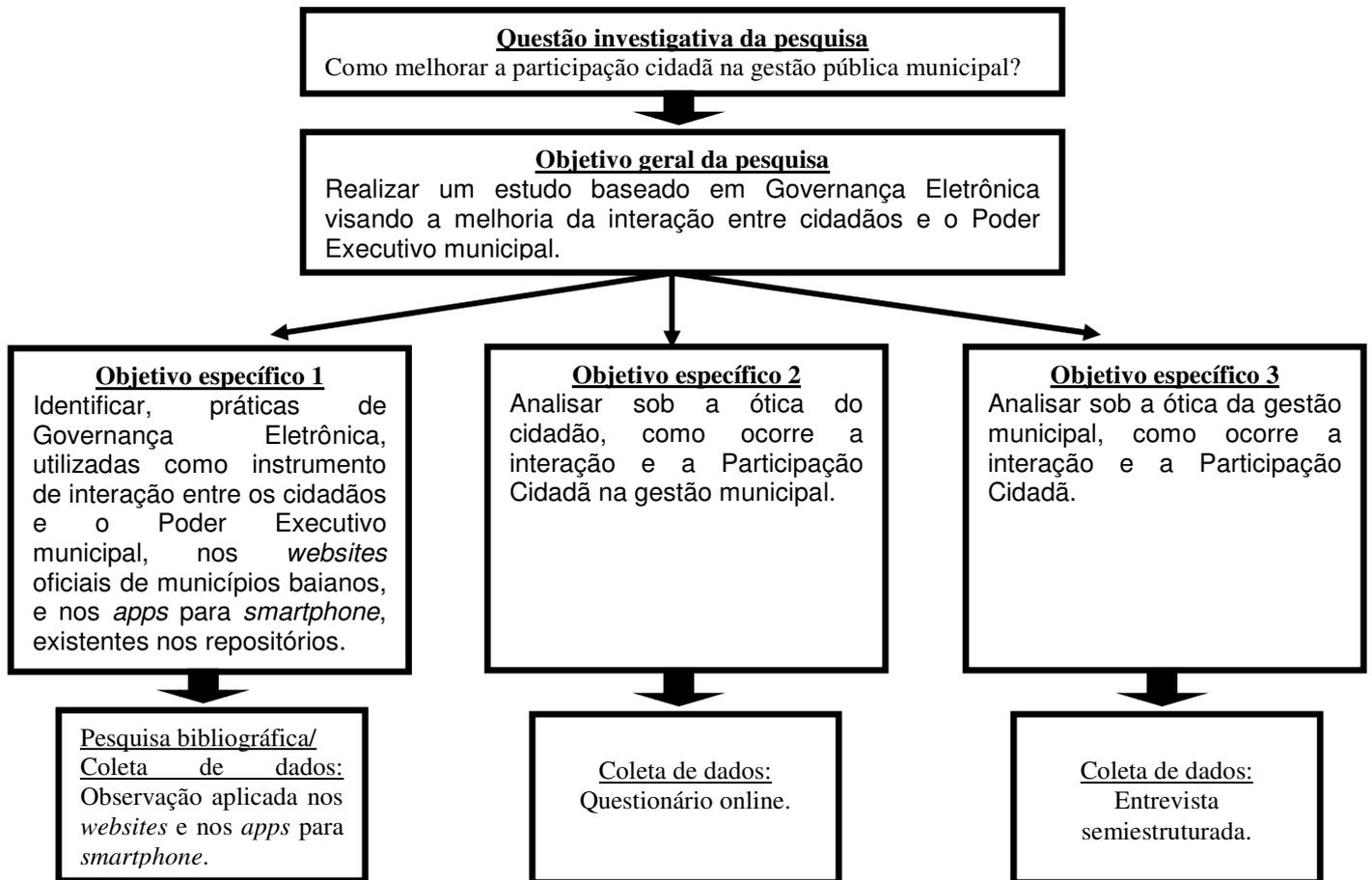


Figura 4 – Organização metodológica desta pesquisa.
Fonte: Autoria própria (2021).

4. LEVANTAMENTO SITUACIONAL

Este capítulo apresenta a coleta de dados da pesquisa, a qual foi efetuada através de uma abordagem multi-instrumentos, e detalha a etapa 2 da Metodologia, conforme descrito na seção 3.2.

4.1 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS

Os instrumentos de coleta de dados utilizados nesta pesquisa tiveram como objetivo, estabelecer o cenário real, atual e preciso da interação entre cidadãos e o Poder Executivo municipal. Por esse motivo, fez-se necessário o contato com os diversos atores envolvidos no assunto de pesquisa.

4.1.1 Observação e visita a *websites* e aplicativos para *smartphone*

O instrumento utilizado para a coleta dos dados nos *websites* e aplicativos para *smartphone* foi um roteiro de observação aplicado pelo pesquisador, Apêndice C, entre 01 e 31/05/2020. Os *websites* oficiais dos municípios foram identificados pelo pesquisador por meio do *website* da União dos Municípios da Bahia⁶ (UPB).

O grupo, os seus três subgrupos de práticas investigados, suas variáveis e fontes são descritas no Quadro 5 e a escala de pontuação está no Quadro 6. Para cada *website* de município visitado foram verificadas, se as práticas foram atendidas.

⁶ Disponível em: <http://www.upb.org.br/municipios>. Acesso em: 02 mai. 2020.

Quadro 5 – Governança Eletrônica: Grupo, subgrupos, variáveis e fontes

Governança Eletrônica		
Grupo – Democracia Eletrônica		
Subgrupos		
Variáveis	1 - Práticas de Participação Cidadã (PPC)	Fontes
PPC1	Possuir um boletim informativo <i>online</i> .	Holzer e Kim (2006), Mello (2009), Souza (2014), França (2015), Holzer e Manoharan (2016), Silva (2018).
PPC2	Disponibilizar um canal específico para encaminhamento de elogios, informações, solicitações, sugestões, reclamações e denúncias.	Mello (2009), Souza (2014), França (2015), Silva (2018).
PPC3	Disponibilizar um quadro de anúncios, bate-papo, fórum de discussão, grupos de discussão, chats etc ... para discutir questões políticas, econômicas e sociais, com os gestores eleitos, órgãos específicos, especialistas e etc ... facilitando o diálogo entre cidadãos e governo, com verdadeira possibilidade de participação.	Holzer e Kim (2006), Mello (2009), Souza (2014), França (2015), Manoharan (2016), Silva (2018).
PPC4	Disponibilizar informações biográficas, <i>e-mail</i> , telefone, fotografia, endereço para contato com os gestores eleitos e membros do governo.	Mello (2009), Souza (2014), França (2015), Silva (2018).
PPC5	Permitir solicitação de sugestões quanto a melhoria da estrutura de Governança Eletrônica.	Holzer e Kim (2006), Mello (2009), Souza (2014), França (2015), Manoharan (2016), Silva (2018).
PPC6	Disponibilizar um <i>link</i> específico para “democracia” ou “Participação Cidadã” na página principal do seu <i>website</i> .	Mello (2009), Souza (2014), França (2015), Manoharan (2016), Silva (2018).
Variáveis	2 - Práticas de Privacidade e Segurança – (PPS)	
PPS1	Declarar a política de privacidade e segurança do <i>website</i> .	Holzer e Kim (2006), Mello (2009), Souza (2014), França (2015), Silva (2018).
PPS2	Permitir a autenticação de usuários: acesso a informações públicas em um espaço específico que solicite senha.	Holzer e Kim (2006), Mello (2009), Souza (2014), França (2015), Silva (2018).
Variáveis	3 - Práticas de Usabilidade e Acessibilidade – (PUA)	Fontes
PUA1	Disponibilizar um mecanismo de acesso aos portadores de necessidades especiais.	Holzer e Kim (2006), Mello (2009), Souza (2014), França (2015), Silva (2018).
PUA2	Disponibilizar informações de como identificar e corrigir erros submetidos.	Holzer e Kim (2006), Mello (2009), Souza (2014), França (2015), Silva (2018).
PUA3	Disponibilizar os conteúdos do <i>website</i> em mais de um idioma.	Holzer e Kim (2006), Mello (2009), Souza (2014), França (2015), Manoharan (2016), Silva (2018).

PUA4	Permitir o acesso ao <i>website</i> e seus conteúdos por meio do teclado do computador.	Mello (2009), Souza (2014), França (2015), Manoharan (2016), Silva (2018).
PUA5	Disponibilizar o conteúdo do <i>website</i> para ser acessado por dispositivos móveis (smartphones, tablets ...)	Silva (2018).

Fonte: Adaptado de Holzer e Kim (2006), Mello (2009), Souza (2014), França (2015), Holzer e Manoharan (2016), e Silva (2018).

As variáveis propostas nesta pesquisa foram retiradas das pesquisas de Holzer e Kim (2006), Mello (2009), Souza (2014), França (2015), Holzer e Manoharan (2016), e Silva (2018), e adaptadas para atender a realidade dos municípios pesquisados, que é totalmente diferente da realidade dos Estados brasileiros.

Para possibilitar a interpretação das variáveis levantadas no Quadro 5, a partir da visita nos *websites*, foi criada uma escala de pontuação, apresentada no Quadro 6 que, possibilitasse a atribuição de pontos aos dados coletados pela pesquisa.

Quadro 6 – Escala de pontuação das práticas de Governança Eletrônica

Escala	
Pontuação	Descrição
0	Prática não identificada.
1	Prática parcialmente identificada.
2	Prática totalmente identificada.

Fonte: Adaptado de Mello (2009).

Ficou estabelecido que, seria atribuída a pontuação igual a 0 (zero), para a prática não identificada 1 (um), para a identificação parcial (pelo menos a identificação de uma), e 2 (dois) para a identificação total da prática.

Resultados dos *websites*

O primeiro subgrupo de práticas observado nos *websites* foi o de Participação Cidadã – (PPC), composto por seis variáveis (PPC1 a PPC6). A função dessa prática é informar a quantidade de canais disponibilizados pelo Poder Executivo municipal, para facilitar a interação com os cidadãos. A Tabela 1 demonstra a possibilidade de Participação Cidadã nos *websites* municipais participantes da pesquisa, assim como, a pontuação atribuída a cada variável.

Tabela 1 – Pontuação das práticas de Participação Cidadã – (PPC) nos *websites*

Pontuação	Variáveis					
	PPC1	PPC2	PPC3	PPC4	PPC5	PPC6
0	234	61	396	160	417	417
1	160	72	8	244	0	0
2	23	284	13	13	0	0
Total de websites municipais	417	417	417	417	417	417

Fonte: Autoria própria (2021).

A partir da observação da primeira variável (PPC1: Possuir um boletim informativo *online*), verificou-se que, em 234 (duzentos e trinta e quatro) *websites* pesquisados, essa prática não foi identificada, sendo zero a pontuação atribuída aos *websites* destes municípios. Em 160 (cento e sessenta) *websites* a prática foi parcialmente identificada, e obtiveram a pontuação um. Contudo, apenas 23 (vinte três) *websites* tiveram a prática totalmente identificada, e receberam a pontuação dois.

A observação da segunda variável (PPC2: Disponibilizar um canal específico para encaminhamento de elogios, informações, solicitações, sugestões, reclamações e denúncias), evidenciou que, em 61 (sessenta e um) *websites* essa prática não foi identificada, e a pontuação obtida foi zero. Em 72 (setenta e dois) *websites*, a prática foi parcialmente identificada, e obtiveram a pontuação um. Entretanto, em mais da metade dos *websites*, 284 (duzentos e oitenta e quatro), a prática foi totalmente identificada e a pontuação obtida foi dois.

A observação da terceira variável (PPC3: Disponibilizar um quadro de anúncios, bate-papo, fórum de discussão, grupos de discussão, chats etc ... para discutir questões políticas, econômicas e sociais, com os gestores eleitos, órgãos específicos, especialistas e etc ... facilitando o diálogo entre cidadãos e governo, com verdadeira possibilidade de participação), identificou que, em quase a totalidade dos *websites*, 396 (trezentos e noventa e seis) essa prática não foi identificada, e a pontuação obtida foi zero. Em 8 (oito) *websites* a prática foi parcialmente identificada, e a pontuação obtida foi um. E em 13 (treze) *websites* a prática foi totalmente identificada, e a pontuação obtida foi dois.

Após a observação da quarta variável (PPC4: Disponibilizar informações biográficas, *e-mail*, telefone, fotografia, endereço para contato com os gestores eleitos e membros do governo), constatou-se que, em 160 (cento e sessenta)

websites, essa prática não foi identificada, e a pontuação obtida foi zero. Em 244 (duzentos e quarenta e quatro) *websites* a prática foi parcialmente identificada, e obteve a pontuação um. Porém, apenas 13 (treze) *websites* tiveram a prática totalmente identificada, e receberam a pontuação dois.

Contudo, após a observação da quinta variável (PPC5: Permitir solicitação de sugestões quanto a melhoria da estrutura de Governança Eletrônica). E da sexta variável (PPC6: Disponibilizar um *link* específico para “democracia” ou “Participação Cidadã” na página principal do seu *website*), constatou-se que, ambas as práticas, não foram identificadas em nenhum dos 417 (quatrocentos e dezessete) *websites* municipais pesquisados, portanto, a pontuação obtida foi zero.

O segundo subgrupo de práticas observado nos *websites* foi o de Práticas de Privacidade e Segurança – (PPS), composto por duas variáveis (PPS1 e PPS2). A função dessa prática é disponibilizar canais de informação que, sejam protegidos contra manipulação e uso indevido. A Tabela 2 demonstra a possibilidade de privacidade e segurança nos *websites* municipais participantes da pesquisa, assim como a pontuação atribuída a cada variável.

Tabela 2 – Pontuação das práticas de Privacidade e Segurança – (PPS) nos *websites*

Pontuação	Variáveis	
	PPS1	PPS2
0	140	44
1	10	34
2	267	339
Total de <i>websites</i> municipais	417	417

Fonte: Autoria própria (2021).

A observação da primeira variável (PPS1: declarar a política de privacidade e segurança do *website*), demonstrou que em 140 (cento e quarenta) *websites* essa prática não foi identificada, e a pontuação obtida foi zero. Em 10 (dez) *websites* a prática foi parcialmente identificada, e a pontuação obtida foi um. E em 267 (duzentos e sessenta e sete) *websites* a prática foi totalmente identificada, e a pontuação obtida foi dois.

A observação da segunda variável (PPS2: permitir a autenticação de usuários: acesso à informações públicas, em um espaço específico que, solicite

senha), demonstrou que, em 44 (quarenta e quatro) *websites* pesquisados, essa prática não foi identificada e, por tanto, a pontuação obtida foi zero. Em 34 (trinta e quatro) *websites*, a prática foi parcialmente identificada, e obteve a pontuação um. Contudo, 339 (trezentos e trinta e nove) *websites* tiveram a prática totalmente identificada, e receberam a pontuação dois.

O terceiro subgrupo de práticas observado nos *websites* foi o de Usabilidade e Acessibilidade – (PUA), composto por cinco variáveis (PUA1 a PUA5). A função dessa prática é oferecer facilidade na utilização dos *websites* pelos cidadãos. A Tabela 3 demonstra a possibilidade de usabilidade e acessibilidade nos *websites* municipais participantes da pesquisa, assim como, a pontuação atribuída a cada variável.

Tabela 3 – Pontuação das práticas de Usabilidade e Acessibilidade – (PUA) nos *websites*

Pontuação	Variáveis				
	PUA1	PUA2	PUA3	PUA4	PUA5
0	396	417	394	0	417
1	21	0	0	0	0
2	0	0	23	417	0
Total de <i>websites</i> municipais	417	417	417	417	417

Fonte: Autoria própria (2021).

Após a observação da primeira variável (PUA1: disponibilizar um mecanismo de acesso aos portadores de necessidades especiais), foi evidenciado que, em 396 (trezentos e noventa e seis) *websites* pesquisados, essa prática não foi identificada, portanto, a pontuação obtida foi zero. Vale ressaltar que, em apenas 21 (vinte e um) *websites* a prática foi parcialmente identificada, devido à presença apenas do VLibras acessível para os cidadãos surdos, por meio da Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS), na página principal, e a pontuação obtida foi um. Nenhum dos 417 (quatrocentos e dezessete) *websites* obtiveram a pontuação dois de prática totalmente identificada, pois, para isso ocorrer, seria necessário o atendimento das necessidades visuais, motoras, e mentais, além das auditivas.

A observação da segunda variável (PUA2: disponibilizar informações de como identificar e corrigir erros submetidos), obteve pontuação zero, devido a não identificação da prática em todos os *websites* pesquisados.

A observação da terceira variável (PUA3: disponibilizar os conteúdos do *website* em mais de um idioma), demonstrou que, em 394 (trezentos e noventa e quatro) *websites* pesquisados, essa prática não foi identificada, portanto, a pontuação obtida foi zero. Nenhum dos *websites* obtiveram a pontuação um de prática parcialmente identificada. Ressalta-se que, apenas 23 (vinte e três) *websites* pesquisados obtiveram a pontuação dois de prática totalmente identificada, os idiomas identificados foram o inglês e o espanhol, além do português.

A observação da quarta variável (PUA4: permitir o acesso ao *website* e seus conteúdos por meio do teclado do computador), identificou que, ambas as práticas, não foram identificadas em todos os *websites* pesquisados, essa prática foi totalmente identificada, obtendo a pontuação dois.

A quinta e última variável observada (PUA5: disponibilizar o conteúdo do *website* para ser acessado por dispositivos móveis), gerou a pontuação zero a todos os *websites*, já que, a prática não foi identificada no universo amostral pesquisado.

Os repositórios de *apps* escolhidos para a verificação, foram, o *Google Play Store*⁷, do sistema operacional Android do Google, e o *Apple Store*⁸, do sistema operacional iOS da Apple. Tal fato ocorreu, pois, estes dois sistemas operacionais são os que mais estão presentes nos aparelhos comercializados no Brasil. Segundo a Go2web (2020)

o sistema operacional Android do Google, está presente em 91,6% dos aparelhos comercializados, enquanto do sistema operacional iOS da Apple, está presente em 2% dos aparelhos comercializados. Ou seja, os dois sistemas operacionais juntos estão presentes em 93,6% dos *smartphones* comercializados no primeiro semestre de 2020 no mercado brasileiro.

Assim sendo, estabeleceu-se que, quando o *app* não fosse encontrado, a pontuação seria igual a 0 (zero), e que, quando o *app* fosse encontrado, a pontuação seria igual a 1 (um), e o nome do *app* deveria ser informado. No Quadro 7 é apresentada a escala de pontuação da identificação de aplicativos.

⁷ Loja de aplicativos oficial da *Google*.

⁸ Loja de aplicativos oficial da *Apple*.

Quadro 7 – Escala de pontuação da Identificação de Aplicativos – (IA) para *smartphone*

Escala	
Pontuação	Descrição
0	<i>App</i> não encontrado.
1	<i>App</i> encontrado.
Obs: Caso haja a identificação do <i>App</i> , o nome do mesmo deverá ser informado.	

Fonte: Autoria própria (2021).

As variáveis utilizadas para a identificação de práticas nos *apps* encontrados dos municípios são as mesmas utilizadas para os *websites* e são apresentadas no Quadro 5. Para a atribuição de pontos aos dados coletados nos *apps* pela pesquisa, a escala de pontuação é a mesma utilizada para os *websites* e apresentada no Quadro 6.

Essa identificação fez-se necessária, devido ao aumento, na utilização de dispositivos móveis para acesso à Internet na Bahia, pela população de 10 anos de idade ou mais. Para Lima e Ribeiro (2012), citado por Silva (2018, p. 58)

essa expressividade no acesso à internet por meio de dispositivos móveis, traz-nos uma reflexão sobre o que vem acontecendo em todo o mundo, e tal evidência instiga os governos a repensarem novas formas de prestação de serviços aos cidadãos por meio digitais/eletrônicos.

Segundo dados do IBGE, esse acesso em 2016 foi de 94,6%. Já em 2017 esse acesso passou para 96,8%, o que denotou um aumento no uso.

Resultados dos aplicativos para *smartphone*

Após a apresentação dos resultados da observação dos três subgrupos de práticas de governança eletrônica, do grupo democracia eletrônica, nos *websites*, fez-se necessário, a identificação de aplicativos - (IA) para *smartphone* que, fossem disponibilizados pelos municípios baianos.

Constatou-se que, apenas 7 (sete) municípios possuem algum tipo de aplicativo: Amargosa, Cícero Dantas, Feira de Santana, Salvador, Santo Antônio de Jesus, São Francisco do Conde e Simões Filho. E os respectivos nomes de aplicativos são: Amargosa Digital, Prefeitura de Cicero Dantas, Fala feira 156, Fala Salvador, Santo Antônio de Jesus, SFC Prefeitura/ SFC News e Simões Filho.

Após testes efetuados pelo pesquisador, verificou-se que, apenas os aplicativos dos municípios de: Amargosa e Feira de Santana, encontravam-se em operação. Também foi observado⁹ que o aplicativo Fala Salvador, ainda não foi disponibilizado ao público nos repositórios de aplicativos.

Após a observação dos dois aplicativos, Amargosa Digital e Fala feira 156, não foi identificado o subgrupo de práticas de Participação Cidadã e de suas respectivas variáveis. Portanto, a pontuação obtida foi zero.

A prática de Privacidade e Segurança foi observada e obteve a nota dois em suas duas variáveis, devido a total identificação da prática. A Tabela 4 apresenta a pontuação das práticas de Privacidade e Segurança nos aplicativos para *smartphone*.

Tabela 4 – Pontuação das práticas de Privacidade e Segurança – (PPS) nos aplicativos para *smartphone*

Pontuação	Variáveis	
	PPS 1	PPS 2
0	0	0
1	0	0
2	2	2
Total de apps municipais	2	2

Fonte: Autoria própria (2021).

Nenhuma das cinco variáveis da prática de Usabilidade e Acessibilidade foram identificadas nos *apps*. Sendo assim, a nota obtida foi zero.

Análise dos resultados dos *websites*

Holzer e Manoharan (2016) afirmam que, às práticas de Participação Cidadã têm relação direta ao número de canais disponibilizados pelos gestores públicos aos cidadãos, para incentivar a participação dos mesmos, seja por elogios, informações, solicitações, sugestões, reclamações e/ou denúncias.

Após a análise efetuada na Tabela 1, prática de Participação Cidadã nos *websites*, evidenciou-se que, as variáveis PPC1: *possuir um boletim informativo online*; PPC3: *disponibilizar um quadro de anúncios, bate-papo, fórum de discussão*,

⁹ Observação efetuada entre 01 e 31/05/2020.

grupos de discussão, chats etc ... para discutir questões políticas, econômicas e sociais, com os gestores eleitos, órgãos específicos, especialistas e etc ... facilitando o diálogo entre cidadãos e governo, com verdadeira possibilidade de participação; PPC5: *permitir solicitação de sugestões quanto a melhoria da estrutura de Governança Eletrônica;* e PPC6: *disponibilizar um link específico para “democracia” ou “Participação Cidadã” na página principal do seu website,* são as menos ou não identificadas nos *websites* municipais. E suas respectivas porcentagens foram: PPC1: 43,88%; PPC3: 5,04%; PPC5 e PPC6: 0% para cada. Já a variável PPC2: *Disponibilizar um canal específico para encaminhamento de elogios, informações, solicitações, sugestões, reclamações e denúncias,* foi a mais identificada nos *websites* municipais, apresentando uma porcentagem de 85,37%, precedida pela variável PPC4: *Disponibilizar informações biográficas, e-mail, telefone, fotografia, endereço para contato com os gestores eleitos e membros do governo,* com a porcentagem de 61,63%.

Souza (2014) e França (2015) concluíram em suas pesquisas sobre a Prática de Participação Cidadã, em sítios (*websites*) dos municípios mais populosos do Brasil, e nos municípios do Estado de Rondônia, respectivamente, que a maioria desses *websites*

não apresentam espaços específicos para que os usuários possam reclamar ou sugerir melhorias, poucos são aqueles que possuem em suas páginas na Internet boletins informativos ou agendas do gestor, e a presença de bate papo, *chat*, fórum para discutir questões políticas não foi observada nos municípios pesquisados. Entretanto, cabe destacar, que muitos apresentam *link* referente a ouvidoria.

Tal fato também é identificado na pesquisa de Silva (2018) sobre portais (*websites*) dos municípios mineiros, o qual ressalta que

levando em consideração a importância das práticas de Participação Cidadã para o fortalecimento da democracia e da governança no setor público, com base na baixa pontuação alcançada pelos municípios participantes desta pesquisa, infere-se que essas práticas precisam de mais atenção, pois foram poucos as encontradas nos *websites*, o que se leva a pensar que não há uma preocupação com a opinião e interação com os cidadãos.

Sendo assim, os resultados encontrados nesta pesquisa estão aderentes ao que foi observado por outras pesquisas disponíveis na literatura científica.

Para Mello (2009), às práticas de privacidade e segurança devem ser confiáveis e seguras e, os seus dados devem ser protegidos, de forma a não possibilitar o acesso, manipulação, ou uso indevido, aumentando assim, a confiança do usuário.

A análise efetuada na Tabela 2, práticas de Privacidade e Segurança nos *websites* revelou que, às variáveis PPS1: *Declarar a política de privacidade e segurança do website*; e PPS2: *Permitir a autenticação de usuários: acesso a informações públicas em um espaço específico que solicite senha*, foram identificadas nos *websites* municipais, e que, suas respectivas porcentagens foram 66,42% e 89,45%. Entretanto, ainda há *websites* municipais sem a presença dessa prática. Silva (2018, p. 85) discorda e afirma que

a Prática de Privacidade e Segurança analisada nos portais de municípios [...] deixa muito a desejar, pois se mostra, contrária ao objetivo da Governança Eletrônica, que visa facilitar o acesso aos processos de governo e incentivar sua participação.

Ressalta-se que, esta pesquisa analisou apenas duas variáveis em relação à Prática de Privacidade e Segurança, entretanto, a pesquisa de Silva (2018) analisou oito variáveis, e talvez, por esse motivo, os resultados encontrados nesta pesquisa não tenham convergido.

Segundo Mello (2009), às práticas de usabilidade e acessibilidade, têm como objetivo, prover facilidade, objetividade e praticidade na prestação de informações, aos usuários não familiarizados com os *websites*.

A análise efetuada na Tabela 3, práticas de Usabilidade e Acessibilidade nos *websites*, mostrou que, à variável PUA4: *permitir o acesso ao website e seus conteúdos por meio do teclado do computador* foi identificada em 100% dos *websites* municipais. Entretanto, às demais variáveis PUA1: *disponibilizar um mecanismo de acesso aos portadores de necessidades especiais*; PUA2: *disponibilizar informações de como identificar e corrigir erros submetidos*; PUA3: *disponibilizar os conteúdos do website em mais de um idioma*; e PUA5: *disponibilizar o conteúdo do website para ser acessado por dispositivos móveis*, são as menos ou não identificadas nos *websites* municipais. E suas respectivas porcentagens foram: PUA1: 5,04%; PUA2: 0%; PUA3: 5,52% e PUA5: 0%.

Análise dos resultados dos aplicativos para *smartphone*

Nos 2 (dois) *apps* analisados, Amargosa Digital e Fala feira 156, não foram identificadas nenhuma das seis variáveis das práticas de Participação Cidadã, assim, como, nenhuma das cinco variáveis das práticas de Usabilidade e Acessibilidade. Contudo, às práticas de Privacidade e Segurança foram identificadas em sua totalidade.

Após a observação efetuada nos *websites* e *apps* com base nos resultados encontrados, comprovou-se que, os subgrupos, prática de Participação Cidadã, Privacidade e Segurança e Usabilidade e Acessibilidade não são motivados pelos gestores municipais.

Dos seis aspectos da prática de Participação Cidadã analisados, apenas dois foram os mais atendidos. São eles: 1) disponibilização de um canal específico para encaminhamento de elogios, informações, solicitações, sugestões, reclamações e denúncias; e 2) disponibilização de informações biográficas, e-mail, telefone, fotografia, endereço para contato com os gestores eleitos e membros do governo. Dos dois aspectos analisados da prática de Privacidade e Segurança, o melhor atendido foi a permissão para a autenticação de usuários: acesso à informações públicas em um espaço específico que solicite senha. A ênfase dada a esses aspectos deve estar relacionada à existência da Lei 12.527 de 18/11/2011 que, regula o acesso à informações (Lei de Acesso à Informações – LAI) previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal. Realça-se que, a Lei 12.527 de 18/11/2011 foi regulamentada pelo Decreto 7.724 de 16/05/2012.

Dos cinco aspectos analisados da prática Usabilidade e Acessibilidade o mais atendido foi: a permissão de acesso ao *website* e seus conteúdos por meio do teclado do computador. Entretanto, este aspecto não depende da vontade ou interesse do gestor municipal, pois, o teclado de computador é um tipo de periférico¹⁰ de entrada comprado pelo usuário (proprietário do computador) que, permite a inserção de dados e comandos manuais.

Percebe-se nesta pesquisa que, os gestores municipais em sua maioria, só atendem aos aspectos dos subgrupos de práticas que, são respaldados em leis, pois

¹⁰ Equipamento ou acessório de entrada/saída conectado ao computador.

podem lhes causar alguma penalidade, sanção ou punição legal. E os aspectos, que independem de suas vontades pessoais, política e financeira. Para Drucker (2012) todo o processo de decisão pode conter imprecisões, devido ao vultuoso conjunto informacional, ao qual, o gestor tem acesso. Segundo Madeira; Guimarães e Mendes (2017, p. 2) “é preciso ler na imprecisão das informações e tomar a decisão que parece ser a melhor no momento”.

4.1.2 Questionário online aplicado aos cidadãos

O instrumento utilizado para a coleta dos dados, junto aos cidadãos, foi um questionário online contendo 23 (vinte e três) questões mistas (fechadas e abertas), divididas em três seções: definição do perfil demográfico dos participantes; impressões e necessidades de comunicação e interação dos cidadãos; e, participação cidadã na gestão municipal. O questionário foi criado e publicado na plataforma gratuita *Google Forms*, aberto para respondentes, em 01/05/2020 e fechado para novos respondentes, em 12/06/2020. O questionário está disponível como Apêndice D.

Resultados

Os resultados encontrados permitiram a definição do perfil demográfico dos participantes, sendo possível, identificar onde residem, qual zona, sexo, grau de escolaridade e se trabalham ou prestam serviço para a prefeitura ou alguma secretaria. Dos 230 participantes que assinaram o TCLE, 3 (três) foram excluídos, pois, não residiam no município pesquisado. Sendo assim, o total de participantes selecionados foi 227 (duzentos e vinte e sete) cidadãos – todos demonstraram concordância com o Termo de Concordância Livre e Esclarecido. O perfil demográfico dos participantes é apresentado na Tabela 5.

Tabela 5 – Definição do perfil demográfico dos participantes

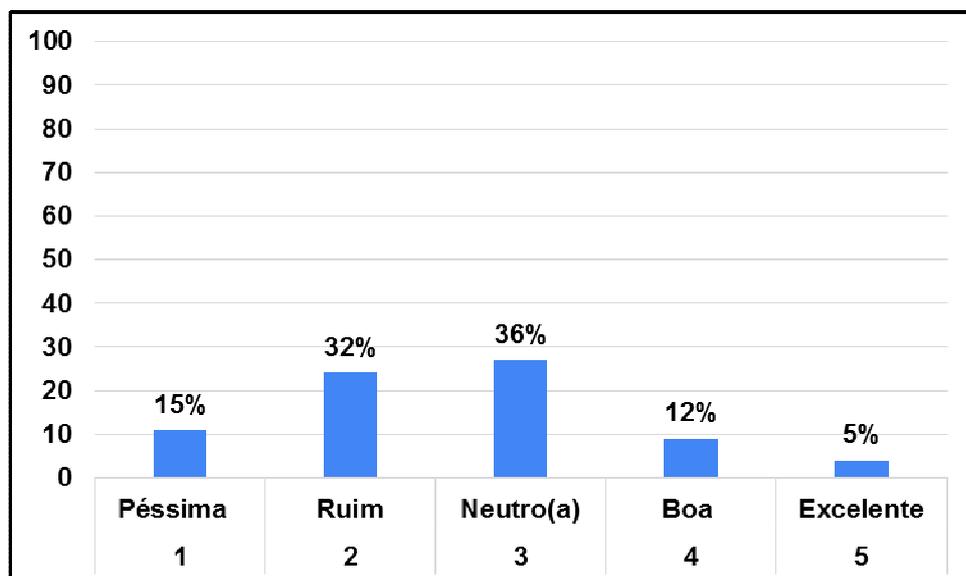
Questões	Categorias	Frequência	%
Região em que reside	Zona urbana	207	91
	Zona rural	20	9
Sexo	Masculino	91	40
	Feminino	136	60
Escolaridade	Fundamental	4	2
	Médio	89	39
	Técnico	14	6
	Superior	76	33
	Especialização	34	15
	Mestrado	8	4
	Doutorado	1	0,5
Trabalha diretamente ou presta serviços para a prefeitura ou para alguma secretaria em Santo Antônio de Jesus?	Sim	21	9
	Não	206	91

Fonte: Autoria própria (2021).

A predominância do sexo feminino nas respostas, assim como, a participação dos cidadãos residentes na zona rural, demonstrou a diversidade amostral desta pesquisa.

O primeiro aspecto avaliado pelo questionário foi: “*Como você avalia a sua participação na gestão do seu município?*”. As alternativas da questão foram: *Ruim; Péssima; Neutro(a); Boa; Excelente*. A pergunta fechada apresentava uma escala *Likert*, variando de 1, para valor mínimo, até 5, para valor máximo, como demonstra o Gráfico 1.

Gráfico 1 – Avaliação da participação na gestão do seu município



Fonte: Autoria própria (2021).

Evidenciou-se que, o somatório da avaliação negativa (47%) foi maior que o somatório da avaliação positiva (17%). Em relação à escala *Likert*, o nível de concordância com a proposição expressa foi menor, devido ao grande percentual apresentado nas variáveis 1 e 2.

Os participantes foram perguntados sobre: “Qual a justificativa para o seu grau de participação na gestão do seu município?”. Para esta pergunta, as repostas foram agrupadas em seis categorias: **Desinteresse** recebeu 18 repostas, **Falta de Políticas Públicas** recebeu 9 repostas, **Falta de oportunidade** e **Falta de vínculo** receberam 5 repostas cada, **Ineficácia dos canais** recebeu 3 repostas, e **Desconhecimento** recebeu 2 repostas. As categorias foram formadas após a análise de conteúdo das repostas obtidas. Para melhor detalhamento das repostas, ver Apêndice E.

Na sequência, perguntou-se aos participantes: “De que forma os cidadãos poderiam participar e colaborar com a prefeitura e secretarias para resolver os problemas da cidade?”. A ferramenta utilizada para a construção da nuvem de palavras foi a TagCrowd¹¹. Antes da elaboração da nuvem, foi preciso fazer alguns ajustes: foram desconsiderados do texto contendo as repostas dos participantes, artigos, preposições, numerais e interjeições. Por não demonstrarem ter relevância no contexto desta pesquisa, foram desconsiderados também os termos: “fazendo”, “sendo”, “tendo”. Em seguida, foram feitas correções de ortografia e padronizaram-se alguns termos que, podem ser entendidos como sinônimos (app -> aplicativo; participar, participando -> participação). Além disso, a nuvem teve seu idioma configurado para português, todas as palavras foram convertidas para minúsculas e definiu-se que, só deveriam ser consideradas aquelas palavras com frequência mínima de 3 (três) ocorrências. Das 570 palavras que, compuseram o texto com as repostas, foi gerado uma nuvem com 87 palavras. A Figura 5 apresenta a nuvem de palavras produzidas, a partir das repostas.

¹¹ <https://tagcrowd.com/>.

Figura 5 – Nuvem de palavras sobre soluções para os problemas da cidade

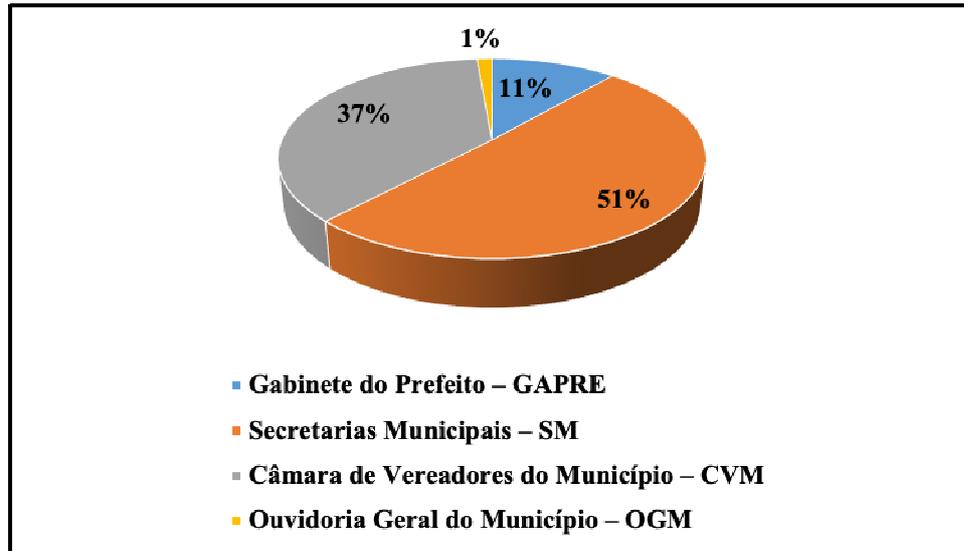


Fonte: Autoria própria (2021).

As palavras com maior frequência e a quantidade de suas inserções foram: *Participação* 35; *Reuniões* 21; *Bairro(s)* 19; *Prefeitura* 15 e *Cidade* 11.

Em seguida foi feita uma pergunta fechada aos participantes: “Na sua opinião, qual órgão da gestão municipal é responsável pela interação com os cidadãos?”. As alternativas da questão foram: *Gabinete do Prefeito – GAPRE*; *Secretarias Municipais – SM*; *Câmara de Vereadores do Município – CVM*; e *Ouvidoria Geral do Município – OGM*. O Gráfico 2 demonstra quais órgãos foram citados pelos pesquisados.

Gráfico 2 – Órgão da gestão municipal responsável pela interação com os cidadãos

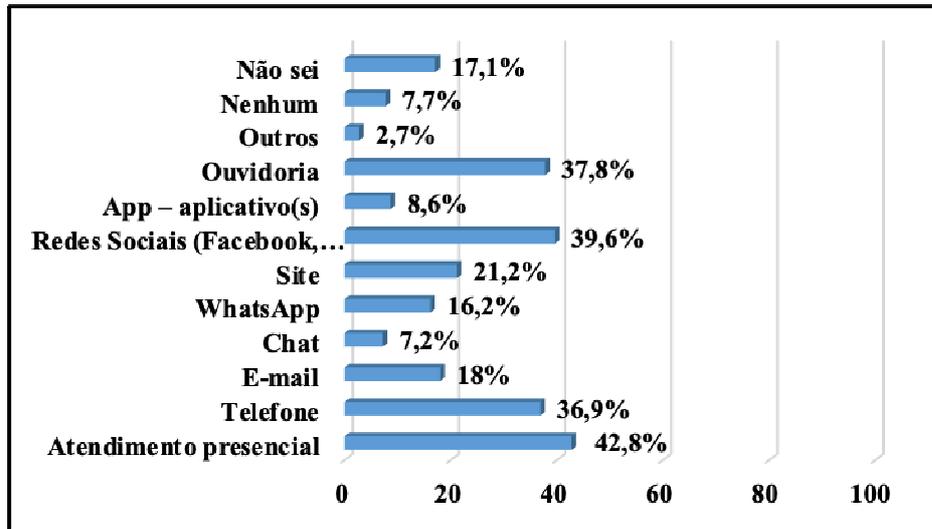


Fonte: Autoria própria (2021).

A maioria, 99% dos participantes, não vê a Ouvidoria Geral do Município como o órgão da gestão municipal responsável pela interação com os cidadãos.

Na sequência foi feita mais uma pergunta fechada aos participantes: “*Quais meios de interação são disponibilizados pelo governo municipal para propiciar a Participação Cidadã?*”. As alternativas à pergunta foram: *Não sei; Nenhum; Outros; Ouvidoria; App – aplicativos; Redes sociais (Facebook, Instagram ...); Site; WhatsApp; Chat; E-mail; Telefone; Atendimento presencial*. As repostas podem ser evidenciadas no Gráfico 3. Ressalta-se que, poderia ser escolhida mais de uma alternativa dentre as opções.

Gráfico 3 – Meios de interação disponibilizados pelo governo municipal para propiciar a Participação Cidadã



Fonte: Autoria própria (2021).

O fato que despertou a atenção foi a menção dos participantes a alternativa *Apps* com 8,6%, sendo que, não há *apps* em funcionamento no município até a data desta pesquisa. Contudo, caso a opção “*Outros*” tivesse sido escolhida, os participantes eram convidados a enumerar quais outros meios eles utilizavam. O Quadro 8 abaixo demonstra as 9 (nove) respostas obtidas nesta questão.

Quadro 8 – Escolha da opção “Outros” na questão anterior

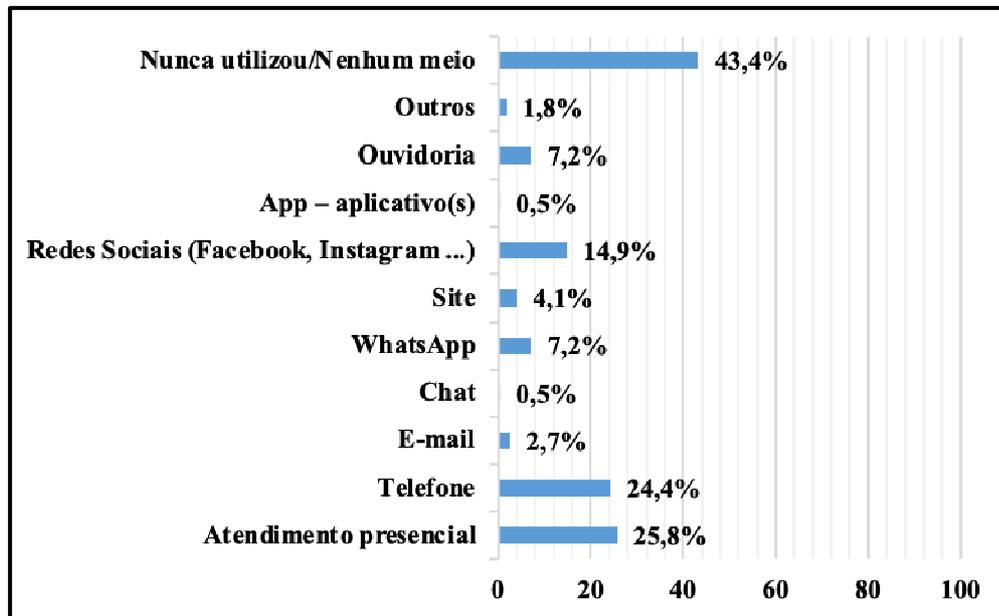
<i>“A gestão compreender que a sociedade deve andar junto com o poder. Não se faz sociedade sem o cidadão. É compreensível que a demanda o faça não atender a todos, mas tem que haver a predisposição em ouvir o cidadão integralmente, o que independe de sua classe social ou política. Esse é o modus operandi de uma grande sociedade, de um grande governo”.</i>
<i>“É muito difícil eles nos atender”.</i>
<i>“Meios nos quais eles colocam como cumprimento de ordens, porém não escutam ninguém.... Nunca foi ouvido se quer um questionário relatado na ouvidoria, da rádio já foi ouvido”.</i>
<i>“Não se aplica”.</i>
<i>“Não sei”.</i>
<i>“Palestras. Reunião em ambientes público”.</i>
<i>“Rádio”.</i>
<i>“Só esses mesmo”.</i>
<i>“Um aplicativo específico para a comunicação”.</i>

Fonte: Autoria própria (2021).

Entretanto, das 9 (nove) respostas obtidas nesta questão, 3 (três) foram imprecisas: “*Não se aplica*”, “*Não sei*” e “*Só esses mesmo*”.

Prosseguindo o questionário, foi feita outra pergunta fechada: “*Quais entre os meios de interação abaixo você já utilizou pelo menos uma vez para entrar em contato com o governo municipal?*”. As alternativas foram: *Nunca utilizou/Nenhum meio; Outros; Ouvidoria; App – aplicativos; Redes sociais (Facebook, Instagram ...); Site; WhatsApp; Chat; E-mail; Telefone; Atendimento presencial*. O Gráfico 4 informa quais os meios de comunicação e interação já foram utilizados pelos participantes desta pesquisa. Ressalta-se que, poderia ser escolhida mais de uma alternativa dentre as opções:

Gráfico 4 – Meios de interação já utilizados pelo menos uma vez para entrar em contato com o governo municipal



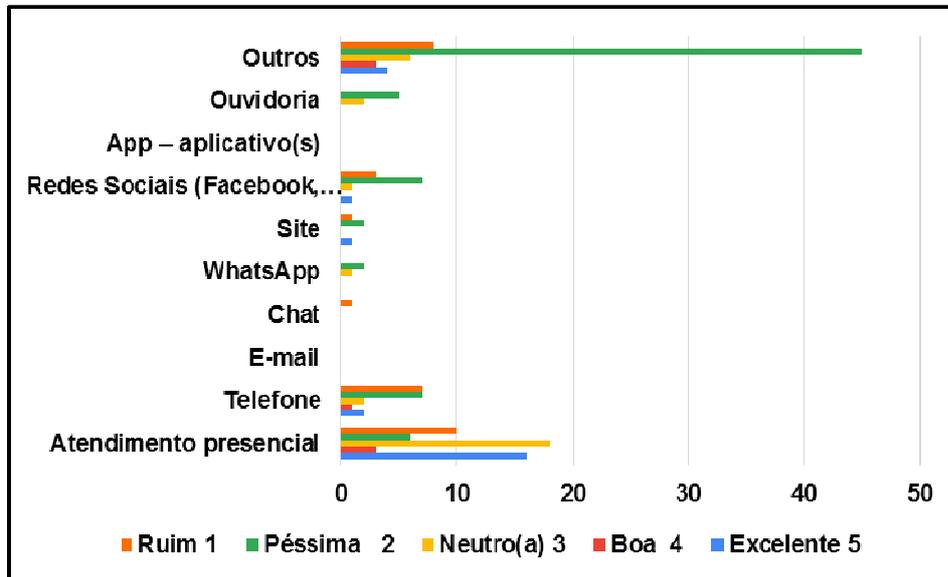
Fonte: A autoria própria (2021).

Os meios de interação menos utilizados foram *Ouvidoria, WhatsApp, Site, E-mail, Outros, Apps e Chat*. Em relação a *Apps*, foi observado que não há nenhum em funcionamento no município, até a data desta pesquisa. Caso a opção “*Outros*” tivesse sido escolhida, a pergunta seguinte solicitava a indicação dos outros meios utilizados. Contudo, não houve respostas para esta questão.

Ainda tratando dos canais de interação, foi perguntado aos participantes: “*Como você avalia a sua experiência no contato feito com os canais de interação abaixo?*”. Essa pergunta foi fechada e apresentava uma escala *Likert*, variando de 1 para valor mínimo, até 5 para valor máximo, como demonstra o Gráfico 5. As alternativas foram as seguintes: *Outros; Ouvidoria; App – aplicativos; Redes sociais*

(Facebook, Instagram ...); Site; WhatsApp; Chat; E-mail; Telefone; Atendimento presencial.

Gráfico 5 – Avaliação da experiência no contato feito com os canais de interação



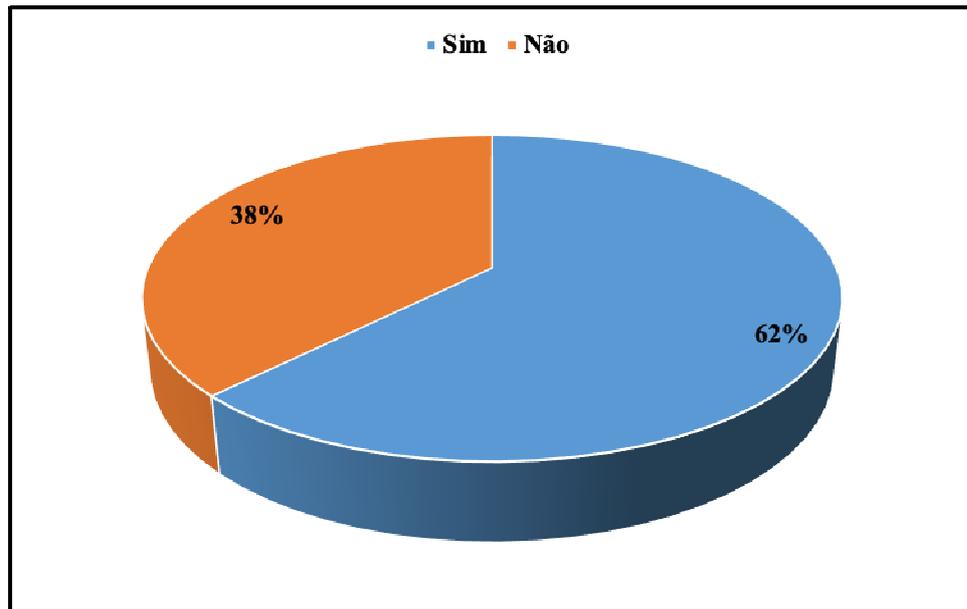
Fonte: Autoria própria (2021).

A avaliação feita pelos participantes no contato feito com os canais de interação retornou as variáveis 1 e 2 como as mais citadas. Os canais E-mail e Apps não foram citados. Os canais melhor avaliados pelos pesquisados foram: Atendimento presencial e Outros. Os piores avaliados foram: Telefone; Redes sociais (Facebook, Instagram ...); Ouvidoria e Site. A opção “Outros” foi escolhida, mas, os participantes não forneceram maiores esclarecimentos.

Após a identificação dos canais de interação utilizados pelos participantes, perguntou-se: “Por qual motivo você entrou em contato com o governo municipal?”. Para esta pergunta, as repostas foram agrupadas em quatro categorias que foram formadas após a análise de conteúdo das repostas obtidas: **Necessidades pessoais** recebeu 12 repostas, **Reparos no município** recebeu 11 repostas, **Retorno de solicitações** recebeu 5 repostas e **Sugestões** recebeu 3 repostas. Para melhor detalhamento das repostas ver Apêndice F.

Foi perguntado aos participantes: “Você teve dificuldades nesse contato com o governo municipal?”. A pergunta foi fechada e as alternativas eram Sim ou Não. O Gráfico 6 demonstra a porcentagem da dificuldade encontrada pelos participantes ao entrar em contato com o governo municipal.

Gráfico 6 – Porcentagem da dificuldade no contato com o governo municipal



Fonte: Autoria própria (2021).

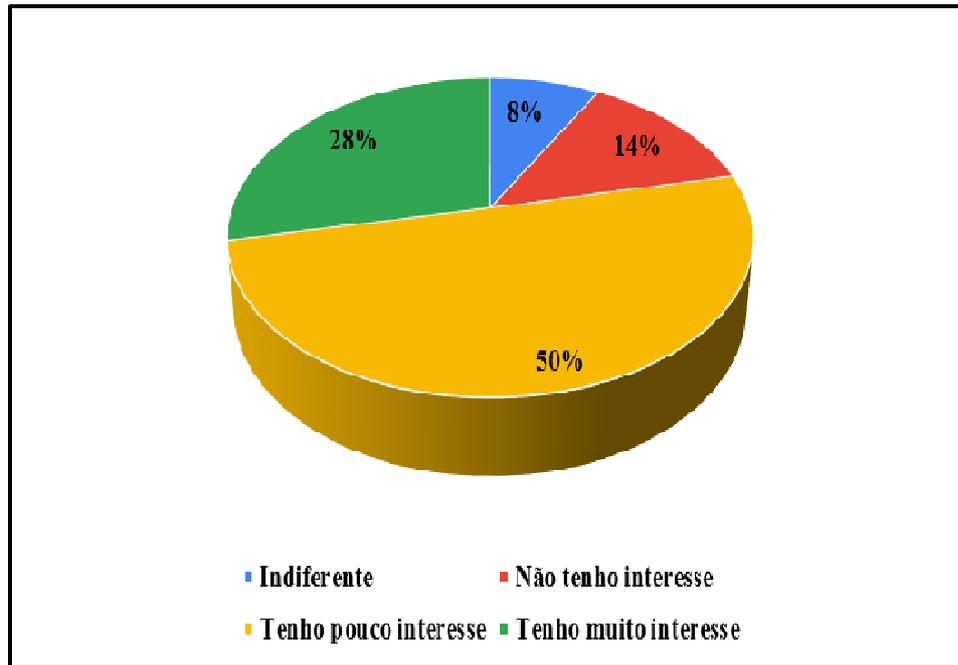
É demonstrado que, a maioria dos participantes teve “*Sim*”, dificuldade no contato com o governo municipal.

Quando perguntados sobre: “*Quais dificuldades você enfrentou para entrar em contato com o governo municipal?*”. As repostas obtidas foram agrupadas em cinco categorias que, foram formadas, após, a análise de conteúdo das repostas obtidas: **Mau atendimento** recebeu 36 repostas, **Falta de interesse do cidadão(a)** recebeu 10 repostas, **Contatos inexistentes** recebeu 5 repostas, **Servidores ausentes** e **Falta de localização do órgão municipal** receberam 3 repostas cada. Para melhor detalhamento das repostas ver Apêndice G.

Os participantes foram perguntados sobre: “*Quais sugestões você daria para melhorar ou facilitar o contato entre o cidadão e o governo municipal?*”. As sugestões dadas pelos pesquisados foram agrupadas em cinco categorias: **Criação de apps** recebeu 11 repostas, **Modernização da ouvidoria** recebeu 3 repostas e **Melhora no atendimento** recebeu 2 repostas. Para melhor detalhamento das repostas, ver Apêndice H.

A última pergunta do questionário, sobre a Participação Cidadã, na gestão municipal foi: “*Como você se define em relação à política?*”. A pergunta foi fechada e as alternativas foram: *Não tenho interesse; Tenho pouco interesse; Indiferente; Tenho muito interesse*. O Gráfico 7 evidencia a definição dos participantes em relação à política.

Gráfico 7 – Definição em relação à política

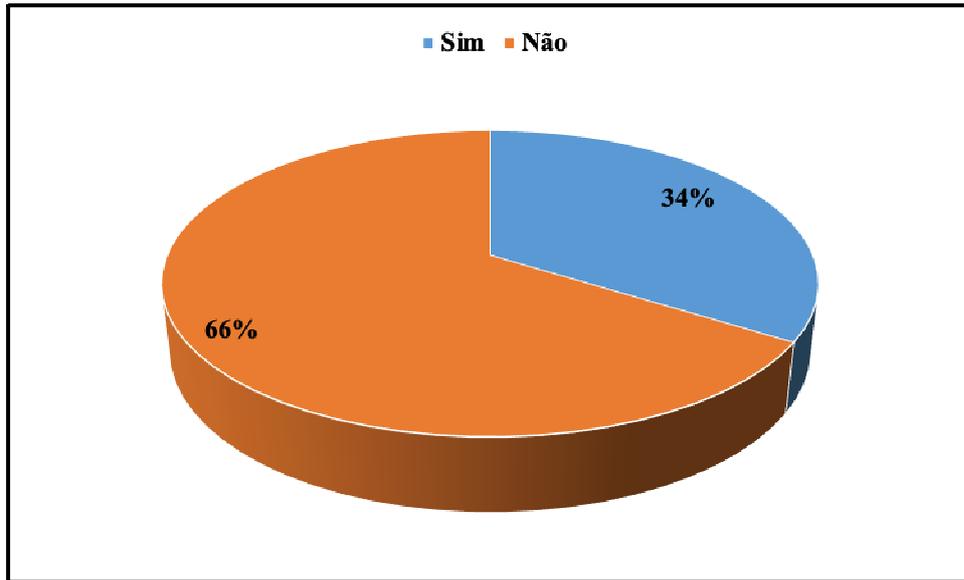


Fonte: Autoria própria (2021).

Examinou-se que, o somatório da avaliação negativa (*Não tenho interesse* e *Tenho pouco interesse*) foi de 64%, e que o somatório da avaliação positiva (*Tenho muito interesse*) foi de 28%.

Quando perguntados: “*Você acredita que existe Participação Cidadã na gestão municipal de Santo Antônio de Jesus?*”. A pergunta foi fechada e as alternativas foram *Sim* ou *Não*. A maioria dos participantes respondeu “*Sim*”, que acredita na existência da Participação Cidadã na gestão municipal de Santo Antônio de Jesus. O Gráfico 8 demonstra esse percentual.

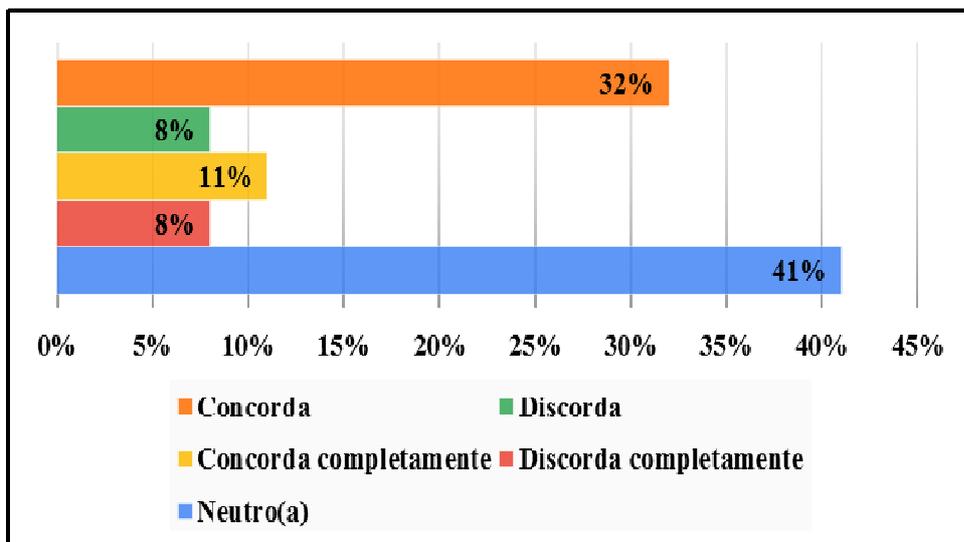
Gráfico 8 – Participação Cidadã na gestão municipal



Fonte: Autoria própria (2021).

Considerando a pergunta fechada: “A gestão do meu município incentiva a Participação Cidadã?”. As alternativas para esta questão foram: *Concordo*; *Concordo completamente*; *Neutro(a)*; *Discordo*; *Discordo completamente*. O Gráfico 9 demonstra esse percentual.

Gráfico 9 – A gestão do meu município incentiva a Participação Cidadã



Fonte: Autoria própria (2021).

Explicita-se que, o somatório de 16% da avaliação negativa (*Discordo* e *Discordo completamente*) é inferior ao somatório de 43% da avaliação positiva

(*Concordo e Concordo completamente*). Porém, o somatório da avaliação positiva foi superior apenas 2% em relação a avaliação neutra.

Análise dos resultados

A análise dos resultados permitiu inferir uma maior participação do sexo feminino na pesquisa. Segundo dados do IBGE (2010) em Santo Antônio de Jesus, a população do sexo feminino é 5,56% superior ao sexo masculino. O perfil padrão dos participantes também foi definido como zona urbana. Conforme os dados da pesquisa do IBGE (2010), o percentual de residentes na zona urbana de Santo Antônio de Jesus é de 87,16%. Também foi constatado por meio da análise dos dados, um elevado grau de escolaridade entre os pesquisados, pois, 98% possuía do ensino médio ao pós-doutorado.

Evidenciou-se uma pequena participação na gestão do seu município. A categoria que mais obteve respostas foi a de **Desinteresse**. Algumas justificativas foram: “*Não possuo participação na gestão do meu município*”; “*Não tenho interesse*”; “*Por falta de interesse*”; “*Pouco interesse*”. Para Jacobi (2002, p. 444)

A institucionalização da participação é permeada de dificuldades decorrentes da heterogeneidade dos grupos comunitários e associativos, o que torna complexos os problemas de representação, criando tensões quanto aos critérios de escolha, acirrando a concorrência e trazendo à tona a pressão dos grupos organizados no sentido de reforço das práticas neocorporativas. Isso provoca, frequentemente, um esvaziamento destes mecanismos de decisão coletiva.

Ou seja, aparentemente, os participantes se eximem da responsabilidade em participar da gestão municipal e se colocam na condição de meros espectadores, justamente, por conta de terem que se expor diante da sociedade e do governo.

Em relação à solução de problemas da cidade, duas palavras foram as mais evidenciadas como respostas dos participantes: *Participação* e *Reuniões*. Em síntese, identifica-se que, a gestão municipal deveria trazer os cidadãos para mais perto e torná-los, de fato, partícipes ativos do processo de proposição de soluções para os problemas do município. Dallari (1996) afirma que, toda a participação já está prevista em lei na CF de 1988, a qual nos garante como cidadãos individuais ou coletivos direitos, sejam, políticos, informacionais ou de defesa de interesses.

Foi detectado que, os participantes desconhecem qual órgão da gestão municipal é responsável pela interação com os cidadãos. Informa-se que, a Ouvidoria municipal é de fato a responsável por essa interação para com os cidadãos como previsto na CF de 1988 em seu artigo 37, Inciso 3º, incluído pela EC nº 19, de 1998. A função da Ouvidoria é receber as manifestações, encaminhá-las aos demais órgãos competentes, e monitorá-las até uma resposta final.

É importante salientar que, dos meios de interação citados pelos participantes como disponibilizados pelo governo municipal para propiciar a Participação Cidadã, destacaram-se o *atendimento presencial*, as *redes sociais*, a *Ouvidoria* e o *telefone*. Contudo, a opção *Apps* foi citada, mas a pesquisa não identificou *apps* em funcionamento, sendo disponibilizado pelo município para propiciar a interação com o governo. Conclui-se com base nas respostas dos participantes que, em plena era da tecnologia e informação, o governo municipal não vem acompanhando as mudanças tecnológicas e inovadoras no contato com o cidadão. Silva (2018) compartilha dessa afirmação e enfatiza que, a evolução desses novos meios de comunicação propicia o surgimento de novas formas de interação entre Estado e sociedade subsidiadas pelas TICs, em especial, a Internet.

O percentual de pesquisados que nunca utilizaram nenhum meio de interação foi muito alto 43,4%, sendo assim, supõe-se que, isso possa ter ocorrido devido à falta de divulgação desses meios de interação por parte da gestão municipal. O que denota uma falha no processo informacional do governo municipal. E interfere na capacidade de assimilação da ação participativa pelos cidadãos (PATEMAN, 1992).

A experiência mapeada nesta pesquisa, no contato feito com os canais de interação, não foi satisfatória, os participantes avaliaram a experiência desse contato como *ruim* ou *péssima*. Foi evidenciado também que, o canal de interação *E-mail* e *App* não foram citados. Pressupõe-se que, isso pode ter ocorrido pela não existência ou não divulgação desses canais de interação pelo governo municipal.

Outro fato importante é que 62% dos participantes relataram ter tido dificuldade no contato feito com o governo municipal. E essas dificuldades foram traduzidas como **Mau atendimento** por parte do governo municipal.

Quanto ao contato efetuado com o governo municipal, as categorias que mais obtiveram respostas foram: **Necessidades pessoais** – “Ajuda”; “Pessoal”; “Entrega de ofícios requerendo algo, propostas e prestação de contas” e **Reparos**

no município – “*Para solução de problemas em serviços*”; “*Problemas com sistemas*”; “*Problemas de saneamento básico*”. Constatou-se que, o cidadão de fato, só entra em contato com a gestão municipal para ter seus problemas resolvidos, sejam, individuais ou coletivos. E, por tanto, precisam do retorno por parte da gestão municipal sobre a solução ou não do problema apresentado.

A categoria de sugestões mais citadas pelos participantes para melhorar ou facilitar esse contato com o governo municipal foi **Apps**. Os *Apps* surgiram de maneira marcante nas respostas: “*A prefeitura poderia disponibilizar um aplicativo para os municípios, onde os mesmos poderiam entrar em contato para fazerem solicitações diversas*”; “*Com o aplicativo, acredito que surtiria efeito*”; “*Canais de atendimento instantâneo*”; “*Criação de algum aplicativo, facilitaria muito*”. Evidencia-se nas respostas que, o estreitamento das relações entre governo e cidadãos tem como finalidade o uso de ferramentas que permitam a participação e a intervenção dos cidadãos em decisões do governo (CHADWICK, 2003). Já que, “a evolução e a diversidade de opções tecnológicas podem gerar expectativas sociais que, nem sempre os governos estão preparados para atender” (OECD, 2014).

Quanto à Participação Cidadã na gestão municipal, constatou-se um alto percentual de neutralidade dos pesquisados em relação à sentença. Infere-se que, a neutralidade exposta na resposta a esta questão, seja referente a despolitização, a qual implica em um total desinteresse do cidadão pela política. Para Gondim (2014, p. 2) “questionar-se sobre a neutralidade implica necessariamente tomar como problema o grau de influência dos juízos de valor nas decisões políticas”. A neutralidade pode ser influenciada ora por motivos pessoais, ora por motivos alheios à própria compreensão do cidadão.

Percebe-se após a análise dos dados, a existência de duas dimensões distintas em relação à ocorrência da interação e Participação Cidadã na gestão municipal.

A primeira dimensão diz respeito à **desinformação do cidadão**. O cidadão desinformado não tem como cobrar a gestão municipal às políticas públicas propostas ou existentes, em seu favor. Para Nunes (2015), os representantes do povo deveriam reunir-se com a sociedade e lhes informar sobre os propósitos e preferências de suas agendas políticas. A desinformação também permite que, os gestores municipais possam incorrer na falta de transparência, omitindo informações que possibilitem aos cidadãos o despertar de sua consciência política e democrática.

A “Lei n.º 12.527/2011 constitui importante veículo normativo que, instrumentaliza o cidadão de meios de acesso à informação, seja no âmbito da proteção dos direitos individuais ou na tutela dos direitos coletivos” (MEDEIROS e WACHELESKI, 2014, p. 3). Ou seja, quanto mais o cidadão estiver informado, menor será a chance de ser enganado.

A segunda dimensão diz respeito ao **desinteresse do cidadão**. O cidadão desinteressado, em relação à política, evita posicionar-se de forma contrária ou favorável em relação à gestão. Essa falta de posicionamento pode ser interpretada como a ausência da consciência política. Silva (2007) explica que, a formação da consciência política faz parte de um processo psico-sócio-histórico de vida dos sujeitos que, atuam de modo diversificado, conforme a complexidade da realidade de cada um. Identifica-se assim, que a ausência da consciência política pode provocar a falta da cultura participativa e até fiscalizatória por parte dos cidadãos. Segundo Nunes (2015, p. 34), “A falta de cultura participativa e fiscalizatória é um problema enraizado na sociedade brasileira, baseada em práticas constituídas durante toda a história do País”. Supõe-se então que, o desinteresse em relação à participação cidadã na gestão municipal ocorra justamente, devido à falta de entendimento, sobre o que é, de fato, Participação Cidadã.

4.1.3 Entrevista aplicada aos servidores

O instrumento utilizado para a coleta dos dados junto aos servidores foi uma entrevista semiestruturada, contendo um roteiro com 17 (dezesete) perguntas predefinidas, conduzidas entre 01 e 15/05/2020. As entrevistas tiveram uma duração entre 15 e 25 minutos e foram feitas remotamente utilizando o telefone celular. O pesquisador agendou o momento previamente com os servidores e no dia marcado efetuou uma chamada telefônica, fez as perguntas pelo celular e gravou as respostas. No total, foram realizadas três horas e quinze minutos de gravação de áudio, sendo transcritas posteriormente em 15 laudas.

É importante salientar que, antes do início de cada entrevista semiestruturada todos os servidores foram informados que os dados colhidos pela pesquisa eram sigilosos, que os resultados seriam usados apenas para fins acadêmicos, e que poderiam suspender a sua participação a qualquer momento. O roteiro de entrevista semiestruturada está disponível como Apêndice I.

As respostas gravadas pelo celular no formato mp4¹² foram convertidas para mp3¹³ pelo programa Any Vídeo Converter Professional¹⁴ para serem utilizadas na plataforma gratuita do IBM Watson Speech to Text¹⁵, usada para a transcrição dos áudios. Os servidores foram identificados pela sigla **S**, seguido de um número (de 1 a 13). A codificação pode ser evidenciada no Quadro 9.

Quadro 9 – Codificação para a identificação dos entrevistados

Órgãos de Assessoramento
<i>S1; S2; S3.</i>
Órgãos Auxiliares
<i>S4.</i>
Órgãos da Administração específica
<i>S5; S6; S7; S8; S9; S10; S11; S12; S13.</i>

Fonte: Autoria própria (2021).

A definição do perfil dos pesquisados pode ser observado no Quadro 10.

Quadro 10 – Identificação dos entrevistados

ID	Órgão/Setor	Cargo	Formação	Tempo de trabalho na mesma função (Em meses)
S1	ASCOM	Assessor(a) de Comunicação;	Administração de Empresas, Marketing e Direito	5
S2	OGM	Ouvidor(a) Geral do Município;	Administração de Empresas	48
S3	CODESAJ	Coordenador(a) da Defesa Civil de Santo Antônio de Jesus;	Assistência Social	41
S4	SEFAZ	Secretário(a) da Fazenda Municipal;	Direito	41
S5	SEDEMA	Secretário(a) Interino de Desenvolvimento Econômico e Meio Ambiente;	Direito e História	36
S6	SME	Secretário(a) Municipal de Educação;	Doutorado em Letras Vernáculas	41
S7	SMS	Secretário(a) Municipal de Saúde;	Medicina	41
S8	SCTJ	Secretário(a) Municipal de Cultura turismo e Juventude;	Administração de Empresas	36
S9	SMAS	Secretário(a) Municipal de Assistência Social;	Pedagogia	54

¹² O mp4, é um padrão que tem arquivos exclusivamente de áudio (. m4a) e outros que trazem vídeo (. m4v).

¹³ O mp3, designa arquivos que quando abertos só tocam áudio.

¹⁴ Programa que permite converter e editar vídeos no Windows e Mac, além de extrair o áudio e baixar vídeos on-line.

¹⁵ O serviço IBM Watson Speech to Text usa recursos de reconhecimento de fala para converter a fala em texto.

S10	SEEL	Secretário(a) Municipal de Esportes e Lazer;	Educação Física e Fisioterapia	41
S11	SEINFRA	Secretário(a) Municipal de Infraestrutura;	Arquitetura e Engenharia Civil	41
S12	SESP	Secretário(a) Municipal de serviços públicos;	Administração de Empresas	41
S13	SMTT	Secretário(a) Municipal de Trânsito e Transporte.	Administração de Empresas	30 (dias)

Fonte: Autoria própria (2021).

Resultados

Os resultados apresentados foram obtidos a partir do conteúdo do roteiro das entrevistas semiestruturadas.

Para a verificação das impressões e necessidades de comunicação e interação dos órgãos, decidiu-se questionar os servidores participantes, inicialmente, sobre: *“Como o seu órgão divulga as ações e atividades realizadas?”*. Para esta pergunta, as respostas foram agrupadas em duas categorias: **Meios de comunicação não oficiais** recebeu 11 respostas e **Meios de comunicação oficiais** recebeu 8 respostas. O detalhamento das respostas está como Apêndice J. Ressalta-se que, os servidores participantes votaram em ambas as categorias. O segundo questionamento feito aos servidores participantes foi em relação a: *“Qual porcentagem da população do município você acredita que toma conhecimento das ações realizadas pelo seu órgão?”*. Parte dos servidores participantes (6), expressaram a porcentagem que achava corresponder ao conhecimento de suas ações pela população. A porcentagem pode ser evidenciada na Tabela 6.

Tabela 6 – Percentual informado pelos pesquisados

ID	(%)
S1	-
S2	-
S3	80-90
S4	80-90
S5	-
S6	-
S7	90
S8	10
S9	40-50
S10	-
S11	-
S12	-
S13	60-70

Fonte: Autoria própria (2021).

Informa-se que, os servidores participantes: S1, S2, S5, S6, S10, S11, e S12, não souberam quantificar a porcentagem da população do município que acreditavam tomar conhecimento das ações realizadas pelos seus órgãos.

Os servidores participantes foram inqueridos sobre: “Quais grupos de cidadãos procuram/interagem/ com maior frequência com o seu órgão?”. “E quais grupos participam menos?”. (Justificativas para a maior e para a menor frequência?). Os servidores participantes responderam:

- ✓ S1 – “Todos os grupos de cidadãos fazem comunicação direta com a prefeitura”;
- ✓ S2 – “Com maior frequência acima dos 18 anos. Os que menos participam são as crianças porque não ligam para a Ouvidoria para cobrar”;
- ✓ S3 – “Quem nos procura são as comunidades periféricas. A classe empresarial é a que menos nos procura”;
- ✓ S4 – “Quem mais nos procura são as contabilidades. E quem menos nos procura são os profissionais liberais”;
- ✓ S5 – “Vários segmentos empresariais, pessoas físicas, jurídicas, e pessoas do meio rural. Não sei precisar quem menos nos procura”;
- ✓ S6 – “Maior frequência: comunidades escolares, famílias. Educação é um direito de todos, portanto o acesso ao serviço é uma consequência. Menor Frequência – não identifico”;
- ✓ S7 – “Os vulneráveis: pacientes clínicos oncológicos, gestantes, idosos e crianças. Todos são assistidos”;
- ✓ S8 – “Artistas e comunidade cultural de forma geral. Os que menos nos procuram são os idosos e os empresários”;
- ✓ S9 – “Quem mais interage são os vulneráveis. Quem menos interage é a classe média alta”;
- ✓ S10 – “Quem mais nos procura são os desportistas. E quem menos nos procura eu não sei precisar”;
- ✓ S11 – “Diversos cidadãos nos procuram. Não sei precisar quem menos nos procura”;
- ✓ S12 – “Todo tipo de cidadão nos procura”;
- ✓ S13 – “Quem nos procura principalmente são os condutores. Não sei responder quem menos nos procura”.

Na sequência, os servidores participantes foram questionados sobre: *“Você acredita que o seu órgão disponibiliza mecanismos para que o cidadão envie sugestões, reclamações e demandas?”*. Todos os servidores participantes responderam que *“sim, isso acontece”*. A pergunta seguinte foi: *“De que maneira isso acontece?”*. Os treze servidores participantes informaram ser pela *“Ouvidoria”*. Em relação ao questionamento: *“De que maneira o seu órgão poderia melhorar a interação com o cidadão?”*. Apenas os servidores participantes S6 e S7 não responderam a essa questão. As respostas dos demais pesquisados foram:

- ✓ S1 – *“Com o retorno mais preciso referente às demandas levantadas”*;
- ✓ S2 – *“Divulgando mais a ouvidoria nos meios de comunicação”*;
- ✓ S3 – *“Com a implementação de um projeto voltado para essa área de acessibilidade onde a pessoa usasse a Internet para facilitar a comunicação”*;
- ✓ S4 – *“Com a criação de um sistema mais eficiente e mais integrado”*;
- ✓ S5 – *“Criação talvez de um aplicativo”*;
- ✓ S8 – *“Ter um aplicativo para celular exclusivo da Cultural do município”*;
- ✓ S9 – *“Intensificando mais ações de publicidade”*;
- ✓ S10 – *“Podemos melhorar sim a comunicação, utilizando mais as redes sociais da gestão”*;
- ✓ S11 – *“Melhorando as redes de comunicação”*;
- ✓ S12 – *“Com a colocação de um sistema”*;
- ✓ S13 – *“Melhorando o setor de comunicação do município, sendo vinculado ao gabinete do prefeito, mas não é uma secretaria”*.

Prosseguindo a pesquisa, os questionamentos seguintes podem ser evidenciados no Quadro 11. Assim, como as respostas dadas pelos servidores participantes.

Quadro 11 – Questionamentos e respostas dos servidores participantes

ID	Perguntas			
	“Como as demandas chegam até vocês?”	“É a Ouvidoria que distribui ou existe outra forma?”	“A um retorno para a Ouvidoria sobre a solução ou não da demanda?”	“O cidadão demandante recebe um retorno também?”
Respostas				
S1	“Chegam através dos canais de comunicação”.			“As respostas e deliberações depois retornam ao cidadão através da Ouvidoria”.
S2	“Chega por meio do 0800 e pode ser anônima ou identificado”.	“Enviamos para a pasta correspondente ao secretário e damos um prazo 10 dias para ele responder”.		“Em cima dessas repostas damos o retorno para o município de que sim ou não”.
S3	“Através do número 199 que é gratuito e também através da Ouvidoria da própria prefeitura municipal”.			
S4	“De todos os tipos”. “O canal oficial é o sistema de atendimento municipal que entrada no processo”.		“Há um retorno para a Ouvidoria e para o cidadão”.	
S5	“Através de ofícios, telefone”.	“Alguns encaminhamentos são da Ouvidoria, também de pessoas mais próximas”.	“Sim”.	“Sim”.
S6	“Chega por meio da Ouvidoria, entretanto a forma mais usual é por mensagem ou ligação de WhatsApp. Além do rádio”.		“Retornamos de forma ágil a fim de solucionar rapidamente a questão”.	
S7	“Chegam de todas as formas: audiências, das outras secretarias, do gabinete do prefeito, espontânea, de unidade de saúde, Ouvidoria, e também pelos os órgãos de controle”.			“Sim. O cidadão demandante recebe seu retorno quando a sua situação de fato está resolvida”.
S8	“Chegam via reuniões que chamamos de escutas culturais, com categorias artísticas, no corpo a corpo, e via Ouvidoria”.		“Sim, quando vem uma demanda do cidadão via Ouvidoria é respondido por escrito e encaminhado novamente para a Ouvidoria e ela envia para o cidadão”.	

S9	<i>“Através do CRAS, que é centro de referência da assistência social”.</i>			<i>“Com certeza, chamamos de referência e contra referência, o cidadão busca a referência, ele está no direito de ter a sua contra referência”.</i>
S10	<i>“Em sua maioria as demandas chegam na própria Secretaria através de ofícios e sempre respondidos presencialmente com o demandante”. “Poucas são as demandas vindo pela Ouvidoria”.</i>		<i>“E sempre retornamos por ofício”.</i>	
S11	<i>“De várias formas”. “Geralmente chega ao gabinete do prefeito que distribui para a gente”.</i>		<i>“Sim. Respondemos a demanda de acordo como ela vem”.</i>	
S12	<i>“As demandas chegam pela Ouvidoria, via rádio também, emissoras locais”.</i>	<i>“A Ouvidoria encaminha através de ofício”.</i>	<i>“A partir do momento que a Ouvidoria passa uma reclamação a equipe vai a campo executa e dá retorno para a Ouvidoria, dizendo foi executado e quando não foi explica o porquê”.</i>	<i>“Para o cidadão não é necessário, por muitas vezes a reclamação é em frente à casa do cidadão eu não preciso bater na porta para avisá-lo”.</i>
S13	<i>“A Ouvidoria do município e também pelas rádios locais”.</i>			

Fonte: Autoria própria (2021).

Na sequência, os servidores participantes tiveram que responder de forma sucinta a quatro questionamentos, o primeiro foi: *“O seu órgão tem um setor específico para prover a interação com o cidadão?”*. As respostas foram: S1, S4, S5, S6, S9, S11, S12 e S13 disseram que *“Não”*. S2, S8 e S10 disseram que *“Sim”*. E S3 disse ter *“o número 199”*, e S7 informou ser a *“Secretaria de comunicação”*. O segundo questionamento foi: *“Quantos servidores trabalham no seu órgão?”*. O terceiro foi: *“Qual a formação dos servidores?”*. As respostas aos questionamentos dois e três podem ser evidenciadas no Quadro 12.

Quadro 12 – Quantidade e formação dos servidores que trabalham nos órgãos

ID	Órgãos	Quantidade de Servidores	Formação dos servidores
S1	ASCOM	<i>“É um órgão pequeno”.</i>	Não soube precisar a formação.
S2	OGM	4	<i>“Um nível superior, e os demais nível médio”.</i>
S3	CODESAJ	1	<i>“Nível superior”.</i>
S4	SEFAZ	Não soube precisar a quantidade.	Não soube precisar a formação.
S5	SEDEMA	Não soube precisar a quantidade.	Não soube precisar a formação.
S6	SME	<i>“São muitos”.</i>	<i>“Do nível médio ao doutorado”.</i>
S7	SMS	8	<i>“Nível médio e superior”.</i>
S8	SCTJ	Não soube precisar a quantidade.	<i>São graduados.</i>
S9	SMAS	11	<i>“Cinco nível superior e seis nível médio”.</i>
S10	SEEL	Não soube precisar a quantidade.	<i>“Nível Médio”.</i>
S11	SEINFRA	Não respondeu.	Não respondeu.
S12	SESP	Não respondeu.	Não respondeu.
S13	SMTT	Não respondeu.	Não respondeu.

Fonte: Autoria própria (2021).

E o quarto questionamento foi: *“Qual a posição deste órgão na Estrutura Organizacional da Prefeitura Municipal?”*. Os servidores participantes S10 e S11 não responderam. Entretanto, as demais respostas podem ser evidenciadas: S1 *“Não sei precisar”*; S2 *“Dentro da hierarquia só respondo ao prefeito”*; S3 *“O órgão é uma coordenadoria com status de secretaria”*; S4 *“É um órgão auxiliar ligado ao prefeito e paralelo a secretaria de administração e as outras secretarias”*; S5 *“O assessoramento é direto do prefeito”*; S6 *“Não sei precisar”*; S7 *“Posição estratégica”*; S8 *“O órgão é considerado o menos importante”*; S9 *“Não sei”*; S12 *“Ligado ao gabinete do prefeito”*; S13 *“Uma posição estratégica”*.

Quanto à Participação Cidadã na gestão municipal, foi perguntado: *“Você interage diretamente com os cidadãos no dia a dia?”*. Todos os servidores participantes afirmaram *“interagir”* diretamente com os cidadãos no dia a dia. S4 ainda afirmou que *“as portas da gestão estão sempre abertas”*.

Os servidores participantes também foram solicitados a analisar a frase: *“A Participação Cidadã é importante para a gestão municipal”*. E deveriam escolher uma entre cinco proposições da escala Likert: *discorda totalmente; discorda; neutro; concorda; concorda totalmente*. Todos os pesquisados escolheram a proposição *“Concorda totalmente”*.

Os servidores participantes foram inqueridos a responder à pergunta: *“A opinião ou demandas dos cidadãos são levadas em consideração nas ações realizadas pelo seu órgão?”*. E: *“De que maneira?”*. E se possível: *“Cite 2 exemplos”*. S1 afirmou que: *“Sim, todas as sugestões, reclamações e denúncias que recebemos*

são lidas, filtradas e encaminhadas ao prefeito e as secretarias”. Para S3 “Nós estamos aqui justamente para servir ao cidadão”. S13 sustenta que, “o cidadão é o cliente da prefeitura, e deve ser ouvido e atendido bem”. Entretanto, nenhum dos servidores participantes citou exemplos.

Os servidores participantes foram questionados: “De que maneira a Participação Cidadã influencia as decisões tomadas pelo seu órgão?”. “Em seguida: Qual é a origem dessa Participação Cidadã. Ouvidoria. Redes sociais. ...?”. S1 respondeu: “O meu órgão não é deliberativo, não toma decisões, mais as informações e sugestões enviadas pelo cidadão são direcionadas aos órgãos deliberativos que tomam as decisões na gestão, e para esse órgão o grau de relevância é alto. E a maior parte da Participação Cidadã tem origem hoje nas redes sociais”. S6 acredita que, “quanto maior a participação, maior é a influência, o que possibilita ou facilita a implementação de Políticas Públicas. Já a Participação Cidadã ocorre por meio de redes sociais e mídias”. S12 foi incisivo e afirmou, “a Participação Cidadã não influencia em nada as decisões tomadas pelo meu órgão, pois, as decisões já vem prontas da gestão, cabe acatar e pronto”. Para S13 “a influência não é total. E a Participação Cidadã acontece de todas as maneiras, redes sociais, amigos ...”. Os demais servidores participantes não responderam a estas questões.

Outra questão perguntada aos servidores participantes foi: “De que maneira a Participação Cidadã pode ser melhorada a fim de colaborar com a tomada decisão do gestor municipal?”. Nas respostas, têm-se as seguintes sugestões:

- ✓ S1 – “através de uma maior participação da comunidade nos conselhos deliberativos, e com reuniões mais organizadas e melhor planejadas”;
- ✓ S2 – “Ampliando mais os canais de comunicação, junto ao município, os incentivando a procurar mais a Ouvidoria, porque tem município que nem conhece a Ouvidoria Pública”;
- ✓ S3 – “Por meio da conscientização, o cidadão precisa saber o seu papel e a sua importância na sociedade”;
- ✓ S4 – “Hoje as redes sociais estão fazendo esse papel”;
- ✓ S5 – “Com a contribuição do mundo digital, criação de canais institucionalizados que permitam a divulgação das demandas”;
- ✓ S6 – “Se fosse desprovida de interesses políticos ou pessoais”;

- ✓ S7 – *“Deixando de lado o partidarismo e as ideologias”;*
- ✓ S8 – *“Maior presença no conselho de cultura, nos seminários, eventos, que nós promovemos”;*
- ✓ S9 – *“Eu acredito que o cidadão precisa entender um pouco mais de Política Pública, para que ele possa contribuir de maneira participativa”;*
- ✓ S10 – *“Na participação dos eventos promovidos pela gestão”;*
- ✓ S11 – *“Na mudança cultural: a prefeitura municipal precisa fomentar mais audiências públicas e reuniões para abraçar mais o cidadão”;*
- ✓ S12 – *“Se cada bairro tivesse uma associação ativa, creio que a interação seria muito melhor”;*
- ✓ S13 – *“As opiniões deveriam ser menos políticas e mais técnica, ou seja, devia-se pensar mais no coletivo.*

Os servidores participantes foram solicitados: *“Numa escala de 1 a 10 (onde 1 é o valor mínimo e 10 é o valor máximo), a avaliar o grau de Participação Cidadã nas seguintes atividades: a) plano de governo ou planejamento de ações do órgão; b) formulação e adoção de Políticas Públicas; c) implementação e avaliação de Políticas Públicas. (A nota que será dada não é para a gestão e sim para o grau de Participação Cidadã)”. A Tabela 7 apresenta as notas, assim como as médias que denotam o grau de Participação Cidadã na visão dos pesquisados.*

Tabela 7 – Grau de Participação Cidadã

ID	Escala de pontos: (de 1 a 10)		
	Proposições		
	a) plano de governo ou planejamento de ações do órgão.	b) formulação e adoção de Políticas Públicas.	c) implementação e avaliação de Políticas Públicas.
S1	2	5	5
S2	7	8	8
S3	-	10	10
S4	7	5	4
S5	5,5	5,5	-
S6	7	6	6
S7	7	7	7
S8	7	5	-
S9	8	7	5
S10	7	2	8
S11	7	8	8
S12	1	1	1
S13	5	5	7
Total de pontos	70,5	74,5	69
Média	5,4	5,7	5,3
Desvio padrão	2,20	2,42	2,45

Fonte: Autoria própria (2021).

Cada servidor participante atribuiu uma nota as atividades, as notas foram somadas e poderiam chegar a um total de 130 (cento e trinta) pontos, a pontuação obtida foi dividida pelo total de servidores participantes entrevistados e chegou-se a uma média e um desvio padrão.

Análise dos resultados

A análise dos resultados evidenciou que, as ações e atividades realizadas pelos órgãos municipais são divulgadas pela *Assessoria Geral de Comunicação – ASCOM*, que é quem controla os canais oficiais de comunicação do município. Entretanto, essas informações também são repassadas para a *Internet, Blogs; Sites; Websites, Rádios; Redes sociais: Facebook, Instagram e outros; Grupos de WhatsApp; Contato pessoal; e Mídias* existentes no município.

Todos os servidores participantes desta pesquisa informaram que o canal de comunicação para que o cidadão entre em contato com a gestão e envie sugestões, reclamações e demandas é a “*Ouvidoria*”.

Constatou-se também, segundo os servidores participantes desta pesquisa, que os órgãos da gestão municipal recebem as demandas via *Ouvidoria municipal*;

Assessoria de Comunicação; Rádio; Ofícios; Audiências; Outras secretarias; Gabinete do prefeito; entre outros Identifica-se uma desorganização no processo de entrada das demandas dos cidadãos, pois chegam por vários canais. Nota-se uma possível falha neste controle de entrada e solução de demandas, e esse pode ser o motivo da insatisfação dos cidadãos.

Percebeu-se que, independentemente da posição ocupada pelos órgãos na hierarquia da gestão, todos possuem servidores com formação do ensino (médio ao superior) que ficam responsáveis por atender os cidadãos e/ou receber as demandas enviadas pela Ouvidoria municipal, Assessoria de Comunicação, Rádio, Ofícios, Audiências, Outras secretarias, ou o Gabinete do prefeito.

É importante ressaltar que todos os servidores participantes não responderam à: “*Cite 2 exemplos*”. Em relação a pergunta: “*A opinião ou demandas dos cidadãos são levadas em consideração nas ações realizadas pelo seu órgão?*”. Dos 13 (treze) pesquisados 8 (oito) também não responderam ao questionamento sobre: “*De que maneira a Participação Cidadã influencia as decisões tomadas pelo seu órgão?*”. Pressupõe-se que as repostas não foram dadas pelos servidores participantes, devido a provável falta de vontade, desinteresse ou conhecimento em relação a temática explicitada.

Os servidores participantes informaram que, a Participação Cidadã no município ocorre nas “*redes sociais*”. Contudo, o respaldo para tal afirmação ache abrigo na falta de divulgação dos canais institucionais que, deveriam prover essa participação.

Com base nas baixas médias obtidas em relação ao grau de participação cidadã extraídas das notas ofertadas pelos servidores participantes, conclui-se que, existe uma falha no processo de participação cidadã no município, uma vez que, os cidadãos não são incentivados pela gestão municipal a participar da elaboração do: *plano de governo ou planejamento de ações do órgão; formulação e adoção de Políticas Públicas; e implementação e avaliação de Políticas Públicas*. Outro fato que corrobora com essa afirmação é que 7 (sete) dos servidores participantes não souberam quantificar a porcentagem da população do município que acreditavam tomar conhecimento das ações realizadas pelos seus órgãos. E mesmo assim, quando perguntados se: “*A Participação Cidadã é importante para a gestão municipal*”, todos os 13 (treze) servidores pesquisados afirmaram que “*concordavam totalmente*”, com essa afirmação.

4.2 ANÁLISE CONSOLIDADA

A análise consolidada dos resultados revelou pontos comuns entre os três instrumentos utilizados pela pesquisa.

Os *websites* foram analisados pela pesquisa para a identificação de práticas de participação cidadã, privacidade e segurança e usabilidade e acessibilidade e surgiram na fala dos cidadãos, assim como, na fala dos servidores. O *website* é utilizado pelos cidadãos como canal ou meio de interação disponibilizado pelo governo para propiciar a participação cidadã. Para os servidores, o *website* é um canal de divulgação das ações e atividades realizadas pelos órgãos da gestão municipal.

Os *apps* também foram analisados pela pesquisa para a identificação de práticas de participação cidadã, privacidade e segurança e usabilidade e acessibilidade e também surgiram na fala dos cidadãos assim como na fala dos servidores. Os cidadãos assim como servidores, propuseram a criação de um *app*, contudo, com finalidades distintas. Enquanto os cidadãos buscam a possibilidade de interação para com a gestão municipal (mão dupla). A gestão municipal deseja apenas melhorar a divulgação das suas ações e atividades realizadas pelos órgãos da gestão municipal com o cidadão (mão única).

No entanto, conclui-se, após às análises efetuadas nos *websites* que, os mesmos não atendem aos critérios de participação cidadã, assim como, os *apps* analisados não sugerem a participação cidadã. Dado que, ambos não são motivados pelos gestores municipais.

A Ouvidoria surgiu tanto na fala dos servidores como na fala dos cidadãos e está presente nos *websites*. O papel da Ouvidoria nos *websites* é de disponibilizar um *link* específico para “democracia” ou “participação cidadã” em sua página principal. Entretanto, apenas 1% dos participantes no instrumento questionário afirmaram saber a verdadeira função da Ouvidoria municipal. Vê-se que, o papel da Ouvidoria para os cidadãos ainda é pouco conhecido devido à sua pouca divulgação pela gestão municipal. Contudo, para os servidores a Ouvidoria exerce um papel importantíssimo na gestão municipal, pois é um canal disponibilizado para que o cidadão envie suas sugestões, reclamações e demandas.

Outro fato importante foi o surgimento de diversas ferramentas de interação como: “*Blogs*”; “*Rádios*”; “*Redes sociais*”; “*Grupos de WhatsApp*”; e “*Mídias*”, nas

falas dos cidadãos e dos servidores. Ambos as utilizam, entretanto, mais uma vez, com finalidades distintas: os cidadãos buscam a possibilidade de interação com a gestão municipal (mão dupla). A gestão municipal no que lhe concerne apenas deseja melhorar a divulgação dos seus órgãos com o cidadão (mão única).

5. ESTUDO SOBRE A INTERAÇÃO ENTRE CIDADÃOS E PODER EXECUTIVO MUNICIPAL

Este capítulo apresenta uma solução para os problemas e questões apontadas no referencial teórico e no levantamento situacional da interação entre cidadãos e o Poder Executivo municipal. Ressalta-se que, o Estudo tenta resolver os problemas enfrentados pelos cidadãos, mas, também os problemas enfrentados pelos gestores. Também são descritas as características desse Estudo, seus problemas, impactos e soluções, bem como, os possíveis desafios para a sua implementação.

5.1 JUSTIFICATIVA

Vive-se em uma sociedade democrática respaldada pela CF de 1988, a qual garante direitos – que devem ser respeitados – e deveres – que devem ser cumpridos. Os deveres são cobrados pelos governos, entretanto, alguns direitos constitucionais são esquecidos ou suprimidos. Entre os direitos esquecidos ou suprimidos está o da participação cidadã, que é a expressão maior do exercício democrático. Contudo, após o surgimento das novas tecnologias de informação e comunicação – como computadores pessoais, telefones moveis, *websites* e a própria Internet – novas formas de participação social emergiram criando novas possibilidades de interação cidadã: redes sociais, aplicativos de mensagens instantâneas, entre outras alternativas.

A partir da construção do Referencial Teórico e do Levantamento Situacional desta pesquisa, identificaram-se problemas e oportunidades referentes à interação e à participação cidadã. Os problemas foram: *websites* que, na maioria das vezes, não disponibilizam informações apropriadas – ou o fazem de maneira parcial – canais de interação que, permitem participação pontual e desorganização na estrutura informacional. As oportunidades estão intimamente ligadas à solução dos problemas citados, a partir do uso de inovação tecnológicas.

Diante do uso de inovações tecnológicas, redes sociais, Big Data, análise de dados e Governo mobile, a sociedade tornou-se muito mais exigente, e passou a cobrar do governo a mesma participação e interação contínua já praticada amplamente nas redes sociais. Surge, nessa situação, a oportunidade do governo

resolver problemas e estreitar sua relação com a sociedade, garantindo o fortalecimento da democracia. É nesse contexto que se introduz o Estudo realizado nesta dissertação. Nessa perspectiva, a proposição de um Estudo nasce da necessidade de existir uma interligação interativa, contínua e participativa entre os cidadãos e órgãos da gestão municipal, por meio de um fluxo bidirecional informacional. Assim, ambas as partes atuarão na criação ou reestruturação de políticas públicas, em favor dos cidadãos que, residem no município.

Ademais, o escopo da aplicação do presente Estudo é voltado para as questões relativas à governança eletrônica e democracia eletrônica, na medida em que irá propiciar, amparar, executar e ponderar a respeito de políticas públicas, utilizando-se de ferramentas digitais, as quais, assegurarão a interação e a participação cidadã nos processos decisórios. Nesse contexto, trará como benefício para o cidadão a maior transparência nos atos praticados pelo governo, assim como, a inserção de mecanismos propiciadores de educação política e mobilização local pelo uso da Ouvidoria pública, a qual disponibilizará um melhor serviço de informação ao cidadão com geração de um protocolo único que, possibilitará o rastreamento da demanda em qualquer momento.

Foi identificado no Capítulo 4 que, o governo tem dificuldade no acesso à informações junto aos cidadãos e, por esse fato, não consegue fiscalizar e medir a eficiência na execução das demandas recebidas. Todavia, a implantação da solução aqui proposta pelo governo poderá ter como consequência positiva a possibilidade de melhora, no acesso à informações locais, maximização dos processos fiscalizatórios, criação de indicadores de eficiência municipal e facilidade comunicacional entre governo e cidadãos. O Poder Executivo municipal apresentado neste estudo, diz respeito ao poder responsável pela condução e execução das políticas públicas municipais, o qual é representado pelo Gabinete do Prefeito: prefeito e vice-prefeito, Secretarias municipais, Assessoria de Comunicação e Ouvidoria.

Nesse sentido, ressalta-se que, a atual interação entre o cidadão e o Poder Executivo municipal é provida pela Assessoria Geral de Comunicação – ASCOM, a qual controla os canais oficiais de comunicação. As informações também são recebidas de maneira pulverizada, via Ouvidoria municipal, Rádio, Ofícios, Audiências, secretarias, Gabinete do prefeito, entre outros. No entanto, na maioria das vezes, o cidadão não recebe retorno relativo à demanda apresentada, com

exceção da Ouvidoria, devido à disposição legal (Lei 13.460, de 26 de junho de 2017, Capítulo IV, Artigo 16). A solução proposta nesta dissertação prevê a Ouvidoria como porta de entrada das demandas – sugestões, reclamações, solicitações, elogios, denúncias e Participação Cidadã. A Assessoria de Comunicação terá como função dar publicidade aos atos demandados à Ouvidoria para possibilitar o acompanhamento e controle pelo cidadão.

As características utilizadas para a construção do Estudo realizado nesta pesquisa foram obtidas com base na legislação e conceitos apresentados no Capítulo 2, pelas informações colhidas nos *websites* pesquisados, além dos questionários aplicados e entrevistas efetuadas que estão no Capítulo 4. Os *stakeholders* (público estratégico) desta pesquisa foram os cidadãos e os servidores pesquisados. O critério de escolha ocorreu com base no interesse em relação ao objeto pesquisado, pois os cidadãos participantes possuem direitos participativos que, ocasionalmente, são negados ou omitidos, e os servidores participantes são os responsáveis pela chefia e tomada de decisões nos órgãos que, promovem a interação e a participação no município.

5.2 CARACTERÍSTICAS

As características expostas nesta seção originaram-se após, uma análise de conteúdo feita sobre os problemas apresentados nos Capítulos 2 e 4, dessa dissertação. A análise dessas características possibilitou o reconhecimento dos problemas, abrindo espaço para a proposição de uma possível solução.

5.2.1 Ouvidoria

Identificou-se que 99% dos participantes desse estudo que responderam ao instrumento questionário, não sabiam que, a Ouvidoria é o órgão da gestão municipal responsável pela interação. Nesse mesmo ensejo, apenas 37,8% dos participantes afirmaram ter utilizado a Ouvidoria, pelo menos uma vez, para manter contato com o governo municipal. Quando perguntados: “*Como você avalia a sua experiência no contato feito com os canais de interação?*”, a Ouvidoria ficou entre as piores na avaliação. Apenas 7,2% citaram a Ouvidoria entre os meios de interação com o governo municipal.

As evidências apontam para o desconhecimento da Ouvidoria e sua função social por uma grande parcela da população local. Outrossim, isso dificulta o exercício democrático expresso por sugestões, reclamações, solicitações, elogios, denúncias e Participação Cidadã junto ao governo.

Propõem-se, para os problemas levantados em relação à Ouvidoria, três soluções. Primeiro: a ampliação do quadro de servidores de maneira a atender as demandas de interação dos cidadãos, a reestruturação interna da Ouvidoria e qualificação dos servidores para o trato com o público e aprendizado para o uso de canais de comunicação e interação modernos, pois, nos dias atuais, diversos são os meios utilizados pelos cidadãos para expor suas necessidades. Em segundo lugar, a profissionalização do atendimento ao público pela implantação de um serviço de atendimento virtual pelo uso da Internet, com suporte para as diferentes modalidades de interação – áudio, vídeo e documentos textuais, o que asseguraria uma variedade de opções de atendimento ao cidadão. O governo deverá oferecer o melhor atendimento possível. Terceiro: tornar a Ouvidoria amplamente conhecida pelos cidadãos, deverão ser promovidas campanhas de divulgação em massa pelos canais oficiais da gestão: Assessoria Geral de Comunicação e por canais não oficiais: *Internet, Blogs; Sites; Websites, Rádios; e Redes sociais* existentes no município.

5.2.2 Canais de interação

Ao responderem ao questionário, 62% dos participantes tiveram dificuldade no contato feito aos canais de interação do município. Suas dificuldades foram categorizadas como **mau atendimento** – os participantes avaliaram a experiência desse contato como ruim ou péssima. Outra situação que, manifestou preocupação foi a ocorrência de baixos percentuais referente à disponibilização de informações no *website* municipal. Essas afirmações provenientes da fala dos cidadãos causam preocupação, já que, expõem fragilidades.

A proposta de solução para esse problema é a criação de um sistema integrado que abarque todos os canais de interação da gestão sejam móvel e/ou social, a exemplo da estratégia *omnichannel*¹⁶.

5.2.3 Recebimento e acompanhamento de demandas

Outra situação de grande relevância tem relação com o recebimento de demandas pelo governo e seu acompanhamento pelo cidadão. Atualmente, as demandas chegam por diversos canais “Assessoria de Comunicação”; “Ouvidoria municipal”; “Chega por meio do 0800”; “Rádio”; “Ofícios”; “Audiências”; “Outras secretarias”; e inclusive pelo “Gabinete do prefeito; entre outros” Ressalta-se que, o único órgão que dá retorno ao cidadão, demandante, é a Ouvidoria, esse retorno é dado por meio de uma ligação para o número que foi apresentado, no ato do contato. Não existe a emissão de um protocolo.

O cidadão envia a sua demanda por um desses canais, entretanto, não tem como acompanhar a sua demanda, nem sabe a quem cobrar pela execução. Já o governo recebe a demanda mais não sabe a quem prover o retorno, devido à ausência de cadastro prévio do cidadão demandante.

A proposta de solução desses dois problemas (recebimento e acompanhamento) de demandas está relacionada à padronização do procedimento pela Ouvidoria. As demandas deverão ser encaminhadas para a nova estrutura de interação com o cidadão do município, a qual fará a gestão desses processos em três etapas: primeiro, cadastro do cidadão com informações (nome, RG, CPF, endereço, e-mail e número para contato) e geração de uma senha pelo mesmo. Segundo, o cadastro da demanda de forma digital com permissão de anexo de áudio, vídeo e documentos, com geração de um protocolo único, com o qual o cidadão poderá rastrear em qual setor a demanda estará em determinado momento. Terceiro, a disponibilização de mecanismo, via *web*, para acompanhamento da demanda que, será acessado pela inserção do usuário e senha anteriormente cadastrados.

¹⁶ É uma estratégia de uso simultâneo e interligado de diferentes canais de comunicação, com o objetivo de estreitar a relação entre *online* e *offline*, aprimorando, assim, a experiência do cliente. Essa tendência do varejo permite a convergência do virtual e do físico.

5.2.4 Contato com os gestores

Foi relatado por cidadãos que responderam ao instrumento questionário que, ao tentar fazer contato de forma não presencial com os gestores municipais, eles enviavam a resposta obtida informando a não disponibilidade em suas agendas. Quando a tentativa no contato era presencial, eles não estavam presentes nos seus órgãos nos respectivos horários de expediente. Desse modo, a falta desse contato impossibilita a população conhecer as políticas públicas propostas pelos gestores.

Outrossim, a gestão municipal entrará em contato com os representantes eleitos das associações dos bairros e organizarão audiências virtuais, pelo uso de novas tecnologias de enquetes interativas e participativas para a coleta de opinião (tais como *Edupulses*¹⁷, *Mentimeter*¹⁸, *Sli.do*¹⁹, *Wooclap*²⁰, e *MeetingPulse*²¹), por bairros, para ouvir e tomar nota das demandas apresentadas pela população. Nessas audiências deverão ser apresentadas e fomentadas, possíveis reestruturações e proposições de políticas públicas por votação *online*. O *link* das audiências virtuais será disponibilizado e divulgado pela Ouvidoria municipal. Assim como, por diversos canais não oficiais: *Internet, Blogs; Sites; Websites, Rádios; e Redes sociais*.

5.2.5 Rede de mobilização

Os cidadãos expuseram a “*não existência de Participação Cidadã (66%)*”. Foi relatado também, a não disponibilização de “*um link específico para democracia*”

¹⁷ Solução de ensino que impulsiona a interação entre plateia e facilitador, proporciona resultados imediatos e respostas ao vivo dos participantes.

¹⁸ Ferramenta onde se pode criar apresentação, escolher uma plataforma de videoconferência e começar a apresentação interagindo com os participantes. Para participar das votações, é disponibilizado um *link*. O participante escolhe a alternativa que julga ser correta relativa ao assunto e vota. O voto é computado e vai direto para a apresentação.

¹⁹ Ferramenta para eventos e reuniões interativas, que possui um grande diferencial: a possibilidade de realizar integrações com outras ferramentas, como Google Slides, ainda no plano gratuito. Possui a limitação de 500 participantes, 3 ferramentas e 1 *quiz* por evento.

²⁰ Permite a criação de perguntas e disponibiliza um código para o participante responder aos questionamentos, em tempo real.

²¹ Ferramenta de interação para eventos online, promove rápidas pesquisas e votações, com funcionalidades simples e fáceis de usar. Ao criar o seu próprio *link* de evento, a apresentação funciona como uma Live.

ou Participação Cidadã na página principal do website municipal”, assim como, não houve a identificação de um espaço para a “solicitação de sugestões, quanto à melhoria da estrutura de Governança Eletrônica”. Os cidadãos não são incentivados pela gestão municipal, à participar na elaboração do “plano de governo ou planejamento de ações do órgão”; “formulação e adoção de Políticas Públicas”; e “implementação e avaliação de Políticas Públicas”.

Sendo assim, a **Rede de mobilização** pode ser propiciada com a adoção de iniciativas como mudança cultural – *“a prefeitura municipal precisa fomentar mais audiências públicas e reuniões para abraçar mais o cidadão”*; conscientização – *“o cidadão precisa entender um pouco mais de Política Pública, para que ele possa contribuir de maneira participativa”*; e interação – *“Se cada bairro tivesse uma associação ativa, creio que a interação seria muito melhor”*; *“As opiniões deveriam ser menos políticas e mais técnica, ou seja, devia-se pensar mais no coletivo”.*

Para a solução desse problema, propõe-se ações de formação cidadã, a exemplo de jogos interativos e a semana do cidadão digital. Os jogos serão disponibilizados nas plataformas virtuais, no *website* e na Ouvidoria. Além disso, a semana do cidadão digital terá palestras e eventos para toda a comunidade estudantil, propiciada pelo uso de TICs interativas e participativas. Logo, a forma de divulgação, será por meio de campanhas publicitárias com ampla divulgação e meios virtuais.

5.2.6 Usabilidade e Acessibilidade

Identificou-se na pesquisa que, apenas 5,04% dos *websites* dos municípios do estado da Bahia, disponibilizam algum *“mecanismo de acesso aos portadores de necessidades especiais”* e que, só 5,52% disponibiliza *“os conteúdos do website em mais de um idioma”*. Nenhum dos *websites* disponibiliza *“informações de como identificar e corrigir erros submetidos”* nem *“conteúdo do website para ser acessado por dispositivos móveis”*.

A falta de usabilidade e acessibilidade implica diretamente na não conclusão de alguma atividade, por parte do cidadão, quando da utilização do *website*.

Essa solução divide-se em três momentos: no primeiro, momento será desenvolvida ou adquirida uma ferramenta de tecnologia assistiva, tendo como balizador legal o artigo 2º, inciso IX, da Lei Federal de 19 de dezembro de 2000 (Lei

da Acessibilidade digital). No segundo momento, será feita a reformulação do *website* municipal para a inserção e adequação a essa nova ferramenta. Já no terceiro momento, será feita a divulgação dessa ferramenta para a sociedade.

5.2.7 Fluxo comunicacional

Antes da implantação do novo estudo, será necessária a adoção de medidas preventivas em detrimento do aumento do fluxo de dados que, poderá ser intenso e variado.

Nesse contexto, percebe-se um elevado risco de perda de informações, sobrecarga de sistema e necessidade de agrupamento de informações.

Contudo, recomenda-se a implantação do Big Data para fazer a análise dos dados pela utilização de uma de suas ferramentas.

5.2.8 Ampliação dos meios de interação

Foi identificada a existência de dois *apps*, um em Amargosa (Amargosa Digital) e outro em Feira de Santana (Fala feira 156), porém ambos não disponibilizam funções referentes à participação cidadã. O estudo não identificou a disponibilização de “conteúdo do *website* para ser acessado por dispositivos móveis (*smartphones, tablets ...*)”.

Evidencia-se um campo de oportunidades em relação a ampliação dos meios de interação pelo governo municipal.

Devido ao problema apresentado, aconselha-se a reformulação do *website* e a criação de um *app*. O *website* será reformulado e integrado à Ouvidoria e terá também inclusão de um campo para a participação cidadã. O *app* será criado e integrado também Ouvidoria com as mesmas funcionalidades do *website*. Para entrar no *website* e/ou no *app* será utilizado o mesmo usuário e senha usados para o acesso à Ouvidoria. Assim, o conceito utilizado para o desenvolvimento e reformulação das ferramentas será o *Cloud Computing*, o que possibilita o acesso de arquivos pela Internet por diversos dispositivos móveis como: *smartphones, computador desktop* ou *laptop* e *tablets*.

5.2.9 Privacidade e sigilo

Nos dois apps identificados pela pesquisa e acessados, assim como nos *websites*, apenas foi solicitado um cadastro prévio para acesso, contudo, a política de privacidade desses não foram expostas.

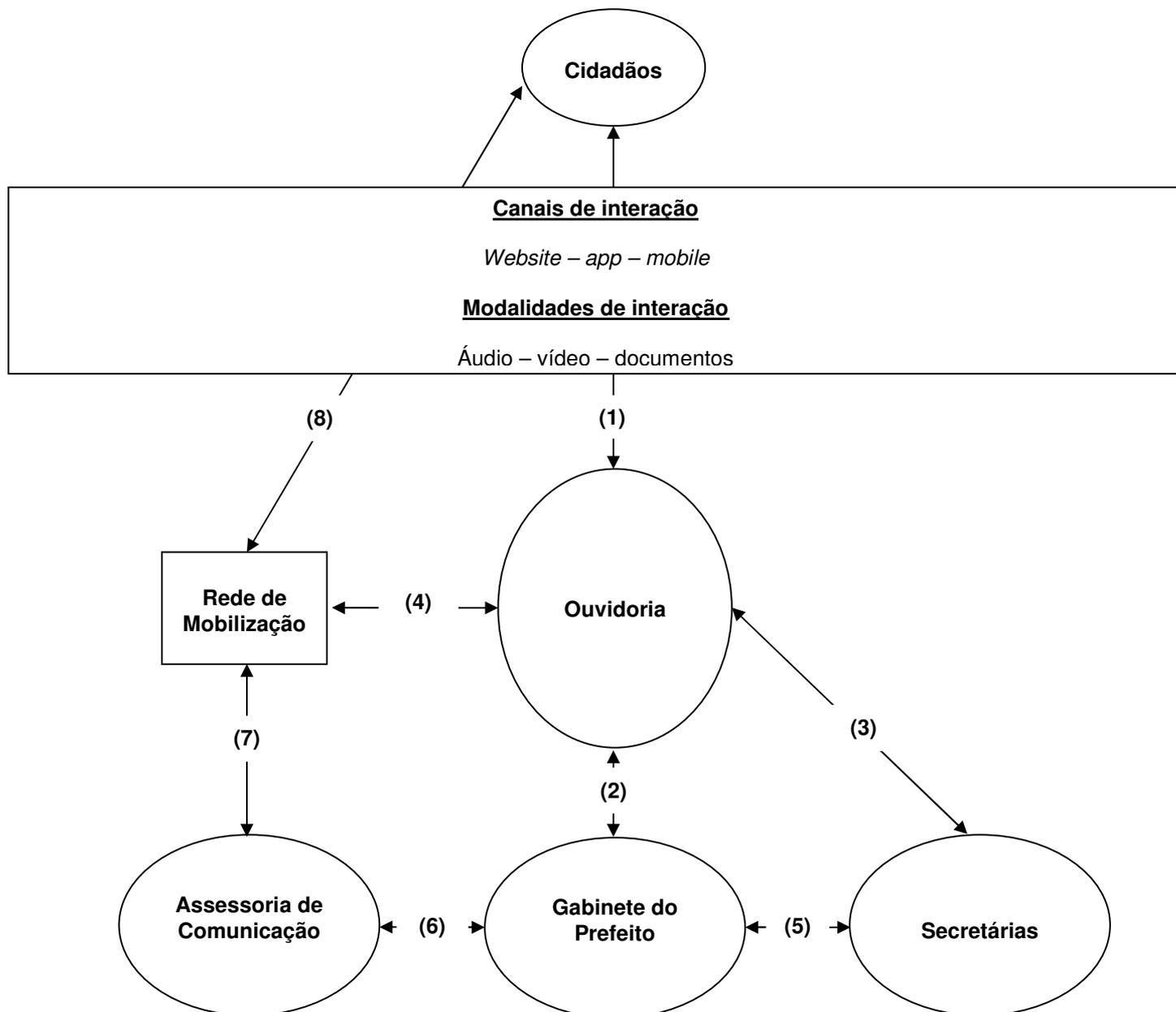
Identifica-se uma falha quanto na privacidade e sigilo, pois não é informado ao usuário quais dados diretos ou indiretos estão sendo colhidos e nem por qual motivo.

Para esse problema recomenda-se a implantação de uma ferramenta que, disponibilize um termo informando à política de privacidade do *website* ou *app*, assim como informe quais dados serão colhidos, caso aceite. Essa ferramenta tecnológica deve estar de acordo com a Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014, artigo 3º, inciso II, sobre o Marco Civil da Internet. Além disso, o município precisa garantir a segurança dos dados dos cidadãos com ferramentas de segurança, prevenindo o acesso indevido à informações pessoais ou dados sensíveis, o que está respaldado na Lei 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD).

5.3 PROPOSTA DE MELHORIA PARA A INTERAÇÃO ENTRE CIDADÃOS E O PODER EXECUTIVO MUNICIPAL

O Estudo é baseado em Governança Eletrônica visando a melhoria da interação entre cidadãos e o Poder Executivo municipal, conforme apresenta-se na Figura 6.

Figura 6 – Estudo baseado em Governança Eletrônica visando a melhoria da interação entre cidadãos e o Poder Executivo municipal



Fonte: Autoria própria (2021).

O fluxo informacional inicia-se pela interação direta entre cidadãos e Ouvidoria representados por diversos canais (1) no cadastro de sugestões, reclamações, solicitações, elogios, denúncias e Participação Cidadã junto ao governo.

Em seguida, a Ouvidoria repassa a informação para o Gabinete do Prefeito (2), pois, por lei, a Ouvidoria responde a gestão municipal. O objetivo da informação é alimentar o banco de dados para mapeamento dos bairros que, mais se

comunicam com a gestão e de acordo com a necessidade agendar audiências virtuais para ouvir os cidadãos.

Além disso, a Ouvidoria envia a informação para a Secretária responsável (3) pela execução da demanda, a qual tem um prazo de 30 (trinta) dias para o retorno da possível solução, ou não, para o cidadão.

A Ouvidoria também envia a informação para a Rede de Mobilização (4). O objetivo desse envio é o mapeamento das áreas mais necessitadas do município para a fomentação de políticas públicas.

Após o atendimento da informação pela Secretária e sua posterior execução da demanda ou não, ela dará retorno dentro do prazo legal a Ouvidoria (3), que por sua vez, responderá ao protocolo inicial aberto pelo cidadão (1). As Secretarias enviam a informação para o Gabinete do Prefeito (5) para controle e alimentação do banco de dados para possíveis audiências virtuais.

O Gabinete do Prefeito encaminha a informação para a Assessoria de Comunicação (6) a qual fica incumbida de dar publicidade por meio dos canais institucionais ou não do município.

A Assessoria de Comunicação (6) dá retorno ao Gabinete do Prefeito em relação à publicidade dada à informação executada e encaminha relatório para a Rede de Mobilização (7), o objetivo desse envio de relatório também é dar publicidade sobre os atos da gestão para os cidadãos.

A Rede de Mobilização (7) vai a campo, confere a execução da demanda e dar retorno à Assessoria de Comunicação. A Rede de Mobilização (7), confere esse relatório com a Ouvidoria e fazem um balanço do atendimento das demandas e depois repassa os dados para os cidadãos (8).

5.4 DESAFIOS

Destaca-se que, a descoberta de um problema assim, como a proposição de sua solução, desperta desafios jamais impensáveis e nesse estudo não foi diferente. Após o desdobramento de todas as suas fases, um desafio merece destaque: a mobilização participativa. Em visão ampla, a mobilização deve ser provida pelo governo e sua implementação, exigida pelo cidadão.

5.4.1 Falta de mobilização participativa do governo

Parte-se do pressuposto de que, o governo tem a obrigação, conforme o Estatuto das Cidades, de promover e propor canais participativos para os cidadãos, entretanto, percebe-se um desinteresse na elaboração ou implementação de políticas públicas, nesse sentido. Para Araújo e Michalka Jr (2013, p. 4) “em qualquer sistema verdadeiramente democrático, a participação é um dos pilares da democracia. No sentido amplo, participar é intervir, influenciar e interferir em um processo decisório”. Infere-se que, nos períodos eleitorais a fala expressa a verdade, mas passado o sufrágio universal, essas afirmações são esquecidas. É nesse sentido que é abordada a mobilização participativa.

Contudo, a solução para esse desafio – mobilização participativa do governo, tem amparo legal em primeiro, lugar na CF de 1988, em seu artigo 1º, parágrafo único. Em segundo lugar, na Lei Federal nº 10.257, de julho de 2001 criou o (Estatuto das Cidades) que impõe ao Poder Executivo municipal e Legislativo a abertura de espaços para que, todos os cidadãos possam interagir de forma direta em seu município, artigo 2º, inciso II. Ademais, outro dispositivo legal de garantia participativa é a Lei 13.460, de 26 junho de 2017 (Lei do Código de Defesa do Usuário do Serviço Público). Evidencia-se um encadeamento de dispositivos legais favoráveis à mobilização participativa, cabe aos cidadãos a cobrança pela implementação efetiva.

5.4.2 Falta de recursos financeiros para a aplicabilidade do estudo

As políticas públicas em todo o mundo requerem o uso eficiente e sensato do orçamento público. No Brasil, tal fato, é respaldado pela Lei Complementar nº 101, de 4 de maio de 2000 (Lei da Responsabilidade Fiscal) a qual, estabeleceu limites: com gasto de pessoal, para o nível de endividamento das esferas do governo, renúncias tributárias e punições administrativas, financeiras e prisionais para quem ousar descumprir as normas. Ou seja, o gestor público não deve e não pode efetuar gastos de acordo com a sua vontade, pois os gastos têm que estar de acordo com o princípio da eficiência disposto na EC nº 19, de 04 de julho de 1998.

A solução para a implantação desse projeto de pesquisa repousa na inteligência do gestor que é a

capacidade de se utilizar informações e conhecimentos, a qual dota o agente ou organização de competências para perceber e discernir, conferindo-lhe vantagem frente aos competidores, ou habilidade para lidar com cenários adversos, além de aprender com os resultados obtidos (MORGAN, 2009, citado por MADEIRA, 2015, p. 49).

Essa inteligência deve ser usada na busca por parcerias públicas/privadas para a captação de recursos, os quais, quando formalizados e aplicados, poderão possibilitar vantagens tecnológicas e competitivas, além de fortalecer a participação cidadã, e a democracia.

6. CONCLUSÃO

As mudanças ocorridas nos séculos XX e XXI bateram à porta da sociedade e implicaram diretamente na forma como cidadãos e governo se relacionam. Esse novo cenário de tecnologias emergentes possibilitou uma maior interação social e despertou, no cidadão, a preocupação pela causa pública, uma vez que, um maior número de pessoas, têm acesso imediato à informações que, acontecem no país, nos estados, nos municípios, nos bairros e nas ruas. Tudo isso na palma de sua própria mão pelo uso de TICs.

Essas TICs possibilitaram a participação direta do cidadão nos assuntos de interesse coletivo e reacendeu o espírito democrático que, estava adormecido, gerando uma busca por direitos, ora negados, ora esquecidos pelos governos. Nesse sentido, um desses direitos é o da comunicação e interação com os entes públicos independente da sua esfera de poder.

Nessa circunstância e considerando a inserção das TICs, na sociedade atual, atrelada ao contexto de participação cidadã, essa pesquisa teve como objetivo a realização de um estudo baseado em Governança Eletrônica, visando a melhoria da interação entre cidadãos e o Poder Executivo municipal. Desse modo, a criação deste estudo irá contribuir na reestruturação interna da Ouvidoria e qualificação dos servidores para o trato com o público e aprendizado para o uso de canais de interação modernos. Ademais, a criação de um sistema integrado que, abarque todos os canais de interação da gestão, seja móvel e/ou social, além da padronização de procedimentos pela Ouvidoria, centralização das demandas encaminhadas para um único órgão da gestão, criação de audiências virtuais pelo uso de novas tecnologias de enquetes interativas e participativas para a coleta de opiniões. Além disso, a formação cidadã, pela utilização de jogos interativos e participação na semana do cidadão digital. Desenvolvimento ou aquisição de ferramenta de tecnologia assistiva. Reformulação do *website* e a criação de *app*. Além da implantação de uma ferramenta que disponibilize a privacidade do *website* ou *app*.

Identifica-se que, a implantação do estudo pode causar 3 (três) impactos, o primeiro imediato, o segundo a médio prazo e o terceiro a longo prazo: de forma imediata deverá ser notada a eficiência no fluxo comunicacional, informacional e participativo, a fim dos gargalos e falhas, o que implica diretamente na melhor

interação entre cidadãos e governo. Nesse sentido, a médio prazo, será percebido pela gestão municipal, uma economia de tempo na execução das demandas apresentadas, devido à padronização no atendimento ao cidadão e execução pela gestão. A longo prazo, o município estará mapeado e a gestão saberá as reais necessidades do cidadão e do município, o que, possibilitará a fomentação de políticas públicas eficazes e diretas.

Assim, a relevância desta pesquisa para a sociedade é justificada pela construção de um estudo sobre interação baseado em governança eletrônica que, irá permitir o fluxo de informações bidirecionais entre os cidadãos e o governo pelo uso de TICs. Esta pesquisa também denota relevância científica, já que, existem poucas pesquisas que se debruçam sobre a temática governança eletrônica no sentido de criação de estudos de interação, cujas promovam a participação do cidadão na gestão de municípios.

Essa pesquisa avançou em relação aos trabalhos relacionados no Capítulo 2 em 2 (dois) aspectos: primeiro, coletou os dados por observações em *websites* e *apps*, questionários online e entrevistas, com a finalidade de se identificar o cenário da interação atual entre cidadãos e governo no município. Segundo, centrou-se na temática democracia eletrônica e identificou os gargalos na interação e participação cidadã e proveu um estudo para a solução do problema exposto no Capítulo 4.

Depreende-se, portanto, que o estudo materializou todos os 3 (três) objetivos de pesquisa e os atendeu. O primeiro objetivo foi a identificação de práticas de Governança Eletrônica, utilizadas como instrumento de interação entre os cidadãos e o Poder Executivo municipal, nos *websites* oficiais de municípios baianos e nos *apps* para *smartphone* existentes nos repositórios, o qual foi atendido pela proposta de reestruturação do *website* e criação de *app* para a implantação de todas as práticas de governança eletrônica, da dimensão democracia eletrônica dos subgrupos: participação cidadã, privacidade e segurança e usabilidade e acessibilidade. O segundo objetivo foi analisar sob a ótica do cidadão, como ocorre a interação e a Participação Cidadã na gestão municipal. E o terceiro objetivo foi analisar sob a ótica da gestão municipal, como ocorre a interação e a Participação Cidadã. Ambos objetivos foram atendidos pela proposta de reestruturação da Ouvidoria municipal, a qual, passará a ser representada por diversos canais de interação bidirecionais a exemplo de *website – app – mobile*. E o objetivo geral foi atendido pela elaboração do estudo que, visou melhorar a interação entre cidadãos

e o Poder Executivo municipal, exposto no Capítulo 5, seção 5.3, Figura 6, o qual demonstra o novo fluxo informacional e relacional entre cidadãos e governo.

6.1 TRABALHOS FUTUROS

A pesquisa criou um estudo baseado em Governança Eletrônica visando a melhoria da interação entre cidadãos e o Poder Executivo municipal. Contudo, essa ferramenta não foi avaliada e validada. Dessa forma, sugere-se, para trabalhos futuros, a avaliação e validação dessa ferramenta pelo Poder Executivo municipal e cidadãos, os quais serão os usuários do estudo. Logo após, indica-se o desenvolvimento de ferramentas de interação (*site*, *app*, entre outros) aderentes ao estudo e sua avaliação e validação. Propõe-se a criação de uma cartilha digital do estudo, explicando todo o procedimento funcional e informacional interno e externo. Recomenda-se, também, explorar diferentes cenários de interação do cidadãos com os poderes legislativo e judiciário municipais, bem como avaliar a sua aplicação em escala estadual e federal.

REFERÊNCIAS

ALINSKY, Saul David. **Rules for radicals: A pragmatic primer for realistic radicals**. 1989. Disponível em: <https://chisineu.files.wordpress.com/2014/02/saul-alinsky-rules-for-radicals-1989.pdf>. Acesso em: 16 abr. 2021.

ARAÚJO, Andréa Alves; MICHALKA JÚNIOR, Camilo. Regularizar a participação popular pode ser a saída para a atual crise da democracia representativa. In: G C – **Revista Nacional de Gerenciamento de Cidades**, v 01, n. 07, 2013, págs. 01-14. Disponível em: https://amigosdanatureza.org.br/publicacoes/index.php/gerenciamento_de_cidades/article/view/526. Acesso em: 08 fev. 2021.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 2014.

BARRETO, Francisco Assis Santos Mano; ALVES FILHO, Garibaldi. A Importância da Ouvidoria para o Serviço Público: o caso da previdência social. In: MENEZES, RONALD DO AMARAL; CARDOSO, ANTONIO SEMERARO RITO (Org.). **Ouvidoria pública brasileira: reflexões, avanços e desafios**. Brasília: Ipea, 2016. p. 153–162. Disponível em: <http://repositorio.ipea.gov.br/handle/11058/9732>. Acesso em: 12 jun. 2021.

BASSANI, Patrícia Brandalise Scherer; LAMPERT, Gerson; MULLER, Guilherme. Aplicações *web* na educação uma reflexão sobre a relação entre as características técnicas e os processos de interação. **Teccogs** ISBN: 1984-3585 n. 9, 102 p, jan. - jun. 2014. Disponível em: http://www4.pucsp.br/pos/tidd/teccogs/edicao_completa/teccogs_cognicao_informacao-edicao_9-2014-completa.pdf. Acesso em 28 abr. 2021.

BENEDITO, Alessandra; MENEZES, Daniel Francisco Nagao. Políticas públicas de inclusão social: o papel das empresas. **Revista Ética e Filosofia Política** – Nº 16 – Volume 1 – junho de 2013. Disponível em: https://www.ufjf.br/eticaefilosofia/files/2009/08/16_1_benedito.pdf. Acesso em: 10 abr. 2021.

BEUREN, Ilse Maria. **Como elaborar trabalhos monográficos em Contabilidade: teoria e prática**. 4ª ed. São Paulo: Atlas, 2008.

BIDERMAN, Ciro e ARVATE, Paulo (orgs.). **Economia do Setor Público no Brasil**. São Paulo: Campus, 2005. Capítulo 1.

BLIACHERIENE, Ana Carla; RIBEIRO, Renato Jorge Brown; FUNARI, Marcos Hime. **Governança pública, eficiência e transparência na administração pública**. 2013. Disponível em: <https://www.editoraforum.com.br/wp-content/uploads/2014/12/governanca.pdf>. Acesso em: 11 jan. 2021.

BRASIL. **Artigo 14**, parágrafo 1º e **Artigo 228**. Disponível em: <https://www.stf.jus.br/arquivo/cms/legislacaoConstituicao/anexo/CF.pdf>. Acesso em: 22 jan. 2020.

BRASIL. Capítulo VII – Da Administração Pública. **Artigo 37**. Disponível em: <https://www.stf.jus.br/arquivo/cms/legislacaoConstituicao/anexo/CF.pdf>. Acesso em: 02 ago. 2020.

BRASIL. **Constituição** da República Federativa do Brasil. Brasília: Congresso Nacional, 1988. Disponível em: https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/566968/CF88_EC105_livro.pdf. Acesso em 17 mai. 2021.

BRASIL. Decreto 7.724 de 16 de maio de 2012, regulamenta a **Lei** nº 12.527 de 18 de novembro de 2011. Lei de Acesso à Informações – LAI e cria o Serviço de Informações ao Cidadão – SIC pelo art. 9º. Disponível em: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/legislacao/decretos/decreto-no-7-724-de-16-de-maio-de-2012-1/view>. Acesso em 02 mai. 2021.

BRASIL. **Emenda Constitucional** nº 19, de 04 de junho 1998. Artigo 37, Inciso XXII, Parágrafo 3º. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/emendas/emc/emc19.htm. Acesso em 17 mai. 2021.

BRASIL. **Lei** Complementar nº 131, de 27 de maio de 2009. Lei da Transparência. Disponível em: <http://www.leidatransparencia.cnm.org.br/img/download/cartilha.pdf>. Acesso em: 22 abr. 2021.

BRASIL. **Lei** Federal 12.527, de 18 novembro de 2011. Lei de Acesso à Informações – LAI. Disponível em: http://auriflama.sp.gov.br/files/decreto_7724_16.pdf. Acesso em: 22 abr. 2021.

BRASIL. **Lei** Federal 12.965, de 23 abril de 2014. Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2011-2014/2014/lei/l12965.htm. Acesso em: 22 abr. 2021.

BRASIL. **Lei** Federal nº 10.257, de julho de 2001. Estatuto das Cidades. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/2001/lei-10257-10-julho-2001-327901-publicacaooriginal-1-pl.html>. Acesso em: 10 jun. 2021.

BRASIL. **Lei** Federal nº 10.973, de 2 de dezembro de 2004. Lei de Inovação Tecnológica. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2004-2006/2004/lei/l10.973.htm. Acesso em: 22 abr. 2021.

BRASIL. **Lei** Federal nº 13.460, de 26 junho de 2017. Código de Defesa do Usuário do Serviço Público. Disponível em: https://www.in.gov.br/materia/-/asset_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/19141395/do1-2017-06-27-lei-no-13-460-de-26-de-junho-de-2017-19141216. Acesso em: 10 jun. 2021.

BRASIL. **Lei** Federal nº 13.709, de 14 agosto de 2018. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – (LGPD). Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm. Acesso em: 12 jun. 2021.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão. **Estratégia de Governança Digital: Transformação Digital – cidadania e governo/Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação**. -- Brasília: MP, 2018. 56p.: il. Disponível em: <http://www.planejamento.gov.br/EGD/arquivos/revisao-da-estrategia-de-governanca-digital-2015-2019.pdf>. Acesso em 07 set. 2020.

CAETANO, Bárbara Pimenta. **Uma Proposta para Participação Cidadã na Solução de Problemas da Sociedade** / Bárbara Pimenta Caetano. – Rio de Janeiro: UFRJ/COPPE, 2018. Dissertação (mestrado) – UFRJ/ COPPE/ Programa de Engenharia de Sistemas e Computação, 2018. Disponível em: <https://www.cos.ufrj.br/uploadfile/publicacao/2836.pdf>. Acesso em: 08 jun. 2021.

CAPES – Catálogo de Teses e Dissertações da coordenação de aperfeiçoamento de pessoal de nível superior. Disponível em: <http://catalogodeteses.capes.gov.br/catalogo-teses/#/>. Acesso em 10 set. 2020.

CARVALHAES, Rafael Bitencourt; SILVA, Fernando Pereira da. DEMOCRACIA, CIDADANIA E MECANISMOS DE PARTICIPAÇÃO POPULAR. Revista de Teorias da Democracia e Direitos Políticos. 2017. **Rev. de Teorias da Democracia e Direitos Políticos**, e-ISSN: 2525-9660. Maranhão v. 3, n. 2, p. 48 – 67, Jul/Dez. 2017. Disponível em: <https://indexlaw.org/index.php/revistateoriasdemocracia/article/view/2296>. Acesso em: 08 jan. 2021.

CHADWICK, Andrew. Bringing e-democracy back: why it matters for future research on e-governance. **Social Science Computer Review**, n. 21, p. 443-455, 2003. Disponível em: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0894439303256372>. Acesso em: 07 abr. 2021.

CRESWELL, John. **Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto**. 3. ed. Porto Alegre: Artmed, 2010.

DA SILVA, José Afonso. Artigo: **O Estado Democrático De Direito**. Disponível em: <http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rda/article/%20viewFile/45920/44126%3E>. Acesso em: 20 ago. 2020.

DALLARI, Pedro Bohomoletz de Abreu. Institucionalização da participação popular nos municípios brasileiros. **Instituto Brasileiro de Administração Pública**, Caderno n. 1, p. 13-51, 1996.

DINIZ, Elias Renato da Silva. **Governança eletrônica no Brasil e o papel das tecnologias da informação e comunicação**. 2014. 95 f. TCC (Bacharelado em Tecnologias da Informação e Comunicação) - Universidade Federal de Santa Catarina, Araranguá, 2014. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/130046>. Acesso em: 27 out. 2020.

DORNELAS, José Carlos Assis. Empreendedorismo corporativo: **como ser empreendedor, inovar e se diferenciar em organizações estabelecidas**. 1ª Ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

DRUCKER, Peter. (2012), **Tecnologia, Administração e Sociedade**. Elsevier, Rio de Janeiro.

ENGRAZIA, Danielle dos Santos; DUTRA, Débora. **AS AÇÕES M-GOVERNO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**: Diagnóstico das iniciativas de Governo Eletrônico do Estado do Rio Grande do Sul através da criação de aplicativos para Mobile. Barbarói, Santa Cruz do Sul, n.43, p., jan./jun. 2015. Disponível em: <https://core.ac.uk/download/pdf/228499649.pdf>. Acesso em: 27 abr. 2021.

Estratégia de Governança Digital: Transformação Digital – cidadania e governo/ Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, **Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação**. -- Brasília: MP, 2018. 56p.: il. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/estrategia-de-governanca-digital/revisaodaestrategiadegovernancadigital20162019.pdf>. Acesso em: 27 out. 2020.

FIGUEIREDO, Luiz Manoel. **Introdução à Criptografia** a. v. 2 / Luiz Manoel Figueiredo. – Rio de Janeiro: UFF / CEP – EB, 2010. Disponível em: [file:///C:/Users/Ubaldo/Downloads/Introducao a Criptografia Vol1 reduzido.pdf](file:///C:/Users/Ubaldo/Downloads/Introducao%20a%20Criptografia%20Vol1%20reduzido.pdf). Acesso em: 15 nov. 2020.

FONSECA, João José Saraiva. **Metodologia da pesquisa científica**. Fortaleza: UEC, 2002. Apostila.

FONSECA, Ubaldo de Jesus; OLIVEIRA, Vinicius Motta. **Estruturação do Processo de Formação Interna: Um Estudo de Caso em uma Empresa do Ramo Contábil**. Id on Line Revista Multidisciplinar e de Psicologia, 2018, vol.12, n.41, p.102-123. ISSN: 1981-1179. Disponível em: <https://idonline.emnuvens.com.br/id/article/view/1187>. Acesso em: 01 jun. 2021.

FRANÇA, João Marcos Machado de. **Práticas de governança eletrônica dos municípios do estado de Rondônia**. 2015. 110 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Federal de Rondônia, Porto Velho, 2015. Disponível em: <https://drive.google.com/file/d/0B31O7OeLzSBITl91V1RrTW8ybjg/view>. Acesso em: 27 out. 2020.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 6ª ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GOMES, Wilson. Democracia digital e o problema da participação civil na decisão política. **Revista Fronteiras: estudos midiáticos**, v. 7, n. 3, p. 214-222, set./dez. 2005. Disponível em: <http://revistas.unisinos.br/index.php/fronteiras/article/view/6394>. Acesso em: 12 fev. 2021.

GONÇALVES, Elisa Pereira. **Iniciação à pesquisa científica**. Campinas, SP: Editora Alínea, 2001.

GONDIM, Larissa Cristine Daniel. **Artigo – O conceito de neutralidade: aspectos políticos e jurídicos**. Disponível em:

<http://publicadireito.com.br/artigos/?cod=798e5a5dc5f4a19a>. Acesso em: 17 mai. 2021.

GUIMARÃES, Rodrigo Régner Chemim; RIBEIRO, Sarah Gonçalves. A introdução do juiz das garantias no Brasil e o inquérito policial eletrônico. **Rev. Bras. de Direito Processual Penal, Porto Alegre**, v. 6, n. 1, p. 147-174, jan.-abr. 2020. Disponível em: <file:///C:/Users/Ubaldo/Downloads/329-1431-1-PB.pdf>. Acesso em: 17 mai. 2021.

GUIMARÃES, Tomás de Aquino; MEDEIROS, Paulo Henrique Ramos. **Artigo - A relação entre governo eletrônico e governança eletrônica no governo federal brasileiro**. Cad. EBAPE.BR vol.3 no.4 Rio de Janeiro Dec. 2005. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/cebape/a/ttcnqbgT9WFfH7sCjkzsrg/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 07 ago. 2020.

HOLZER, Marc; KIM, Seang-Tae. Digital governance in municipalities worldwide (2005): a longitudinal assessment of municipal websites throughout the world. New Jersey: **National Center for Public Productivity**, c2006.

HOLZER, Marc; MANOHARAN, Aroon. Digital governance in municipalities worldwide (2015-16): seventh global e-governance survey: a longitudinal assessment of municipal websites throughout the world. New Jersey: **National Center for Public Performance**, 2016. Disponível em: [https://www.seoulsolution.kr/sites/default/files/gettoknowus/Rutgers%20SPAA Digital %20Governance%20in%20Municipalities%20Worldwide%20\(2015-16\).pdf](https://www.seoulsolution.kr/sites/default/files/gettoknowus/Rutgers%20SPAA%20Digital%20Governance%20in%20Municipalities%20Worldwide%20(2015-16).pdf). Acesso em: 01 mai. 2021.

HURWITZ, Judith; NUGENT, Alan; HALPER, Fern; KAUFMAN, Marcia. **Big Data para Leigos**. Por Dummies. Rio de Janeiro – RJ: Editora: Alta Books, 2016.

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **PNAD - Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua TIC 2018: Utilização da Internet por pessoas**. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/estatisticas/sociais/populacao/17270-pnad-continua.html?edicao=27138&t=resultados>. Acesso em: 09 ago. 2020.

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Sinopse do Censo Demográfico 2010**. Disponível em: <https://censo2010.ibge.gov.br/sinopse/index.php?dados=2R&uf=29>. Acesso em: 20 mai. 2021.

IPEA. 3ª Conferência Nacional de Ciência, Tecnologia e Inovação: síntese das conclusões e recomendações. – Brasília: **Ministério da Ciência e Tecnologia, Centro de Gestão de Estudos Estratégicos**, 2006. Disponível em: https://www.ipea.gov.br/participacao/images/pdfs/conferencias/Ciencia_Tecnologia_II/deliberacoes_3_conferencia_tecnologia_inovacao.pdf. Acesso em: 06 abr. 2021.

JACOBI, Pedro Roberto. Artigo - Políticas sociais locais e os desafios da participação cidadina. Revista: **SciELO - Ciência & Saúde Coletiva**, São Paulo, n. 7(3):p.443-454, mai. 2002. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/csc/v7n3/13024.pdf>. Acesso em: 05 mai. 2021.

JÚNIOR, Martins; PAIVA, Wallace. **Transparência Administrativa: publicidade, motivação e participação popular**. 2. Ed. São Paulo: Saraiva, 2010.

KORNIN, Thaís; MOURA, Rosa; NAGAMINE, Liria Yuri. O USO DA WEB NA GESTÃO MUNICIPAL: AMPLIA OU IMOBILIZA A PARTICIPAÇÃO? Disponível em: <http://repositorio.ipea.gov.br/handle/11058/10391>. Acesso em: 10 jan. 2021.

LACERDA, Luciana. **Governo Eletrônico e Política Pública**. JUS.COM.BR. 2020. Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/82471/governo-eletronico-e-politica-publica>>. Acesso em 25 mai. 2021.

LOMBARDI, Leandro. **A Ouvidoria como Instrumento de Participação Social e Transparência** [manuscrito] / 2018. 72 f. Dissertação de (Mestrado) – Universidade Federal de Goiás, Campus Aparecida de Goiânia, Programa de Pós-Graduação em Administração Pública em Rede Nacional, cidade de Goiás, 2018. Disponível em: <https://repositorio.bc.ufg.br/tede/bitstream/tede/8287/5/Disserta%C3%A7%C3%A3o%20-%20Leandro%20Lombardi%20-%202018.pdf>. Acesso em: 12 jun. 2021.

LOPES, Daniel Paulino Teixeira; BARBOSA, Allan Claudius Queiroz. **INOVAÇÃO: Conceitos, Metodologias e Aplicabilidade**. Articulando um constructo à formulação de políticas públicas – uma reflexão sobre a lei de inovação de Minas Gerais. Ano 2008, p. 24. Disponível em: http://www.cedeplar.ufmg.br/seminarios/seminario_diamantina/2008/D08A007.pdf. Acesso em: 26 mai. 2021.

LUCENA, Leonardo Bandeira de. Reporte **Cidadão: Um Aplicativo Híbrido para o Relato e Acompanhamento de Problemas Urbanos**. Mossoró, 2019. Monografia (Graduação em Ciência da Computação). Universidade do Estado do Rio Grande do Norte. Disponível em: <https://di.uern.br/tccs2019/html/ltr/PDF/015002950.pdf>. Acesso em: 06 jun. 2021.

MADEIRA, Gilberto dos Santos. **Construindo Governança Eletrônica de Cidades: Um modelo de implementação de soluções para inovação e otimização da gestão pública**. Tese (Doutor em Engenharia Elétrica) – Programa de Pós-graduação em Engenharia Elétrica, Universidade Estadual de Campinas - Unicamp, Campinas, SP. Disponível em: file:///C:/Users/Ubaldo/Downloads/Madeira_GilbertodosSantos_D.pdf. Acesso em: 09 jun. 2021.

MADEIRA, Gilberto dos Santos; GUIMARAES, Tor; MENDES, Leonardo de Souza. Artigo – Construindo governança eletrônica de cidades. Um modelo de implementação de soluções para inovação e otimização da gestão pública. **Revista de Gestão dos Países de Língua Portuguesa**. Versão impressa ISSN 1645-4464. RGPLP vol.16 no.2 Lisboa set. 2017. Disponível em: www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1645-44642017000200005. Acesso em: 05 mai. 2021.

MAINIERI, Tiago; ROSA, Elisa Costa Ferreira. Comunicação pública, cidadania e democracia: algumas reflexões. **Revista Comunicação Midiática**, v.7, n.1, p.192-206, jan./abr. 2012. Disponível em:

<https://www2.faac.unesp.br/comunicacaomidiatica/index.php/CM/article/view/307>.
Acesso em: 12 jun. 2021.

MARTELETO, Regina Maria. Análise de redes sociais: aplicação nos estudos de transferência da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 30, n. 1, p. 71-81, jan./abr. 2001. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ci/a/6Y7Dyj4cVd5jdRkXJVxhxqN/abstract/?lang=pt>. Acesso em: 05 mai. 2021.

MATTAR, Fauze Najib. **Pesquisa de marketing**. Edição Compacta. 3.ed. São Paulo: Atlas, 2001.

MEDEIROS, Clayton Gomes de; WACHELESKI, Marcelo Paulo. Artigo - **A lei de acesso à informação e o princípio da transparência na Administração pública**. Disponível em: <http://publicadireito.com.br/artigos/?cod=4740fcb3becc721b>. Acesso em: 08 mai. 2021.

MELLO, Gilmar Ribeiro de. **Estudo das práticas de governança eletrônica: instrumento de controladoria para a tomada de decisões na gestão dos estados brasileiros**. 2009. 179 f. Tese (Doutorado em Controladoria e Contabilidade) - Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2009. Disponível em: <https://www.teses.usp.br/disponiveis/12/12136/tde-15102009-102145/pt-br.php>. Acesso em: 27 out. 2020.

Métodos de pesquisa / [organizado por] Tatiana Engel Gerhardt e Denise Tolfo Silveira; coordenado pela Universidade Aberta do Brasil – UAB/UFRGS e pelo Curso de Graduação **Tecnológica – Planejamento e Gestão para o Desenvolvimento Rural** da SEAD/UFRGS. – Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009. Disponível em: <http://www.ufrgs.br/cursopgdr/downloadsSerie/derad005.pdf>. Acesso em: 30 out. 2020.

MICHELS, Ank. Innovations in democratic governance: how does citizen participation contribute to a better democracy? **International Review of Administrative Sciences**. New York, v. 77, n. 2, p. 275-293, 2011. Disponível em: <file:///C:/Users/Ubaldo/Downloads/Michels2011Innovationsindemocraticgovernance-1.pdf>. Acesso em: 10 jan. 2021.

MILANI, Carlos Roberto Sanchez. **O princípio da participação social na gestão de políticas públicas locais: uma análise de experiências latino-americanas e européias**. Rap – Rio de Janeiro 42(3):551-79, maio/jun. 2008. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rap/a/w8Sd7tHxv3dHcLmgW5DrpZs/?lang=pt&format=pdf>. Acesso em: 15 abr. 2021.

MINISTÉRIO DA CIDADANIA. **Secretaria Especial do Desenvolvimento Social**. Participação Social, uma evolução da democracia em benefício de todos! Disponível em: https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/bolsa_familia/informe_controle_social/Informe%2013.pdf. Acesso em: 19 abr. 2021.

MORAIS, Carlos Mesquita. **Escalas de Medida, Estatística Descritiva e Inferência Estatística**. Escola Superior de Educação. Instituto Politécnico de Bragança, 2005. Disponível em: <http://www.ipb.pt/~cmmm/conteudos/estdescr.pdf>. Acesso em: 15 abr. 2021.

NEVES, Otávio Moreira de Castro. Evolução das políticas de governo aberto no Brasil. **VI Congresso do Consad**. 2013. Disponível em: <http://consad.org.br/wp-content/uploads/2013/05/092-EVOLU%C3%87%C3%83O-DAS-POL%C3%8DTICAS-DE-GOVERNO-ABERTO-NO-BRASIL.pdf>. Acesso em: 08 mai. 2021.

NUNES, Priscila Daniel. **A participação popular no controle das políticas públicas**. Monografia apresentada ao Curso de Administração Pública, modalidade semipresencial, do Instituto de Ciências Humanas e Sociais da Universidade Federal Fluminense (2015). Disponível em: <https://app.uff.br/riuff/bitstream/1/1871/1/Priscila%20Daniel%20Nunes.pdf>. Acesso em: 08 mai. 2021.

OLIVEIRA, Antônio Benedito Silva. **Métodos da Pesquisa Contábil**. São Paulo: Atlas, 2011.

ORGANISATION FOR ECONOMIC CO-OPERATION AND DEVELOPMENT (OECD). Recommendation of the Council on Digital Government Strategies. **OECD**, 2014. Disponível em: www.oecd.org/gov/digital-government/Recommendation-digitalgovernment-strategies.pdf. Acesso em: 08 mai. 2021.

PALASSI, Márcia Prezzotti; Martins, GERUZA Ferreira; PAULA, Ana Paula Paes de. **Consciência política e participação cidadã de estudantes de administração: um estudo exploratório em uma universidade pública no Brasil**. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/1413-2311.05115.59875>. Acesso em: 05 jan. 2021.

PATEMAN, Carole. **Participação e teoria democrática**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1992.

PESQUISA NIELSEN MOBILE RETAIL INDEX. **Site: GO2WEB**, 2020. Disponível em: <http://www.go2web.com.br/es-ES/blog/916-dos-smartphones-vendidos-sao-android.html>. Acesso em: 14 nov. 2020.

RAPOSO, Alberto Barbosa. **Interação Humano Interação Humano-Computador: Conceitos Computador: Conceitos Básicos**. Disponível em: http://www.inf.puc-rio.br/~inf1403/docs/alberto2014-1/aula03_Qualidade.pdf. Acesso em: 01 jun. 2021.

REZENDE, Denis Alcides; FREY, Klaus. Administração Estratégica e Governança Eletrônica na Gestão Urbana. 2005. **eGesta – Revista Eletrônica de Gestão de Negócios** - ISSN 1809-0079 Mestrado em Gestão de Negócios – Universidade Católica de Santos. Disponível em: <https://docplayer.com.br/3267259-Administracao-estrategica-e-governanca-eletronica-na-gestao-urbana.html>. Acesso em 12 jan. 2021.

ROTHBERG, Danilo. Por uma agenda de pesquisa em democracia eletrônica.

OPINIÃO PÚBLICA, Campinas, vol. 14, nº 1, Junho, 2008, p.149-172. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/op/a/nbwkLhTDVv8pfqpDt9ymP9m/?lang=pt>. Acesso em: 18 jun. 2021.

ROVER, Aires José. GOVERNO ELETRÔNICO: uma introdução (2). **Publicado em e-Gov UFSC**. Postado em 16 setembro 2015. Disponível em: <https://egov.ufsc.br/portal/conteudo/texto-governo-eletr%C3%B4nico-uma-introdu%C3%A7%C3%A3o-2>. Acesso em 12 jan. 2021.

SANTO ANTÔNIO DE JESUS-BA. **Lei** municipal nº 1283, de 24 de abril de 2015. “Define a nova estrutura administrativa da Prefeitura Municipal de Santo Antônio de Jesus e dá outras providências”. Disponível em: <http://santoantoniojesus.ba.io.org.br/diarioOficial/download/699/2570/>. Acesso em: 10 set. 2020.

SCHATTEMAN, Alicia; SPIGNER, Deborah Mohammed; POLUSE, George. Citizen participation through municipal websites: A global scorecard. In MANOHARAN, Aroon; HOLZER, Marc. Active citizen participation in eGovernment – global perspective. Hershey: **Information Science Reference**, 2012. Disponível em: https://www.academia.edu/4643176/Citizen_Participation_Through_Municipal_Websites_A_Global_Scorecard. Acesso em 12 jan. 2021.

SCHEDLER, Andreas. *Conceptualizing accountability*. In: SCHEDLER, Andreas; DIAMOND, Larry; PLATTNER, Marc F. (Ed.). **Self-restraining State: power and accountability in new democracies**. Boulder: Lynne Rienner Publishers, 1999. Disponível em: http://www.follesdal.net/projects/ratify/TXT/Paris_Schedler.PDF. Acesso em: 12 abr. 2021.

SGARBOSA, Pietro; DEL VECHIO, Gustavo Henrique. INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL E SUAS IMPLICAÇÕES: como os dispositivos inteligentes e assistentes virtuais influenciam o cotidiano das pessoas. **Interface Tecnológica** - v. 17 n. 2 (2020). DOI: 10.31510/infa.v17i2.936. Disponível em: <https://revista.fatectq.edu.br/index.php/interfacetecnologica/article/view/936/534>. Acesso em: 12 abr. 2021.

SILVA, Alessandro Soares da Silva. A identificação de adversários, de sentimentos antagônicos e de (in) eficácia política na formação da consciência política no MST Paulista. **Estudos e Pesquisas em Psicologia**, Rio de Janeiro, UERJ, v.7, n. 1, p. 105-126, abr. 2007. Disponível em: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1808-42812007000100010. Acesso em: 08 mai. 2021.

SILVA, Patrícia Conceição da. **Práticas de governança eletrônica: um estudo nos portais dos Municípios mineiros**. 2018. 133. Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal Alfenas, campus Varginha. Área de concentração: Administração Pública. Disponível em: <https://bdtd.unifal-mg.edu.br:8443/handle/tede/1254>. Acesso em: 09 ago. 2020.

SIMÕES, Solto Pedro. Significado e possibilidades da análise de conteúdo. **Tecnologia educacional**. V. 20 (102/103): 54-57, set./dez., 1991.

SIMONARD, Pedro; SANTOS, Anny Rochelly Vieira. Identidade, pertencimento e engajamento político nas mídias sociais. R. **Inter. Interdisc.** INTERthesis, Florianópolis, v.14, n.3, p.16-31 Set.-Dez. 2017. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/interthesis/article/view/1807-1384.2017v14n3p14/34876>. Acesso em: 09 jan. 2021.

SOUZA, Caroline Mazzer de. **A Cultura Participativa no YouTube: Relação entre ídolos-fãs em canais brasileiros**. 195 f. Dissertação de (Mestrado) – Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”. Faculdade de Arquitetura, Artes e Comunicação, Bauru, 2020. Disponível em: [file:///C:/Users/Ubaldo/Downloads/souza cm me bauru.pdf](file:///C:/Users/Ubaldo/Downloads/souza%20cm%20me%20bauru.pdf). Acesso em: 12 jun. 2021.

SOUZA, Celina. **Políticas Públicas: uma revisão da literatura**. Sociologias, Porto Alegre, ano 8, nº 16, jul/dez 2006, p. 20-45. Disponível em: <https://mooc.campusvirtual.fiocruz.br/rea/medicamentos-da-biodiversidade/leitura-2-Políticas-Públicas-uma-revisão.pdf>. Acesso em: 09 ago. 2020.

SOUZA, Fábila Jaiany Viana de. **Práticas de governança eletrônica: um estudo nos portais dos municípios mais populosos do Brasil**. 2014. 111 f. Dissertação (Mestrado em Ciências Contábeis) – Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Rio Grande do Norte 2014. Disponível em: http://ppgcont.unb.br/images/PPGCCMULTI/mest_dissert_264.pdf. Acesso em: 27 out. 2020.

SPECK, Bruno Wilhelm. O Controle da Corrupção como Desafio Transnacional. In: SPECK, Bruno Wilhelm (org.). **Caminhos da transparência**. Campinas, Editora Unicamp, 2002.

TAVARES, Luis Eduardo. Ágoras on-line: a participação cidadã no contexto da cultura digital. **IV Congresso Latino Americano de Opinião Pública da WAPOR**, Belo Horizonte - Brasil Área Temática 7: Participação, Deliberação e Opinião Pública. Disponível em: <http://opiniaopublica.ufmg.br/site/files/biblioteca/Luis-Eduardo-Tavares.pdf>. Acesso em: 08 fev. 2021.

TEIXEIRA, Elenaldo celso. As dimensões da participação cidadã. **CADERNO CRH**, Salvador, n. 26/27, p. 179-209, jan./dez. 1997. Disponível em: <https://periodicos.ufba.br/index.php/crh/article/viewFile/18669/12043>. Acesso em: 20 mar. 2021.

TERWIESCH, Cristian; ULRICH, Karl. **Innovations Tournaments** – creating and selecting exceptional opportunities. Boston: Harvard Business Press, 2009. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/259972698_Innovation_Tournaments_Creating_and_Selecting_Exceptional_Opportunities_by_Christian_Terwiesch_and_Karl_Ulrich Book Reviews. Acesso em: 22 abr. 2021.

United Nations. **Benchmarking E-government: A Global Perspective**. 2002. Disponível em: <https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/English.pdf>. Acesso em: 25 mai. 2021.

VACCARI, Cristian. Digital politics in western democracies. **Baltimore**: John Hopkins University Press, 2013.

VIANNA JUNIOR, Antonio João de Oliveira; ABREU, Júlio César Andrade de; BATISTA, Wesley Jardim. Democracia Digital e Participação Cidadã: uma análise bibliométrica Digital Democracy and Citizen Participation: **a bibliometric analysis**. ORG & DEMO, Marília, v. 19, n. 2, p. 49-62, Jul./Dez., 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.36311/1519-0110.2018.v19n2.05.p49>. Acesso em: 20 abr. 2021.

WU, Xun; RAMESH, M; HOWLETT, Michael; FRITZEN, Scott. Guia de políticas públicas: **gerenciando processos**. Traduzido por Ricardo Avelar de Souza. – Brasília: Enap, 2014. 160 p. Disponível em: <https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/2555/1/Guia%20de%20Pol%C3%ADticas%20P%C3%ABlicas%20Gerenciando%20Processos.pdf>. Acesso em: 20 ago. 2020.

APÊNDICES

APÊNDICE A – Termo de anuência da instituição



Prefeitura Municipal de Santo Antônio de Jesus – BAHIA
 CNPJ: 13.825.476/0001-03
 Av. Dr. Ursicino Pinto de Queiroz, nº 167, Centro, Cep: 44.572-050.

TERMO DE ANUÊNCIA DE INSTITUIÇÃO

Declaro que conheço e cumprirei os requisitos da Res. CNS 466/12 e suas complementares, que esta instituição tem condições para o desenvolvimento do Projeto de Pesquisa intitulado “MODELO INTEGRADO PARA A INTERAÇÃO EFICIENTE ENTRE CIDADÃOS E O PODER EXECUTIVO MUNICIPAL”, cujo objetivo é “Investigar a utilização do governo eletrônico como instrumento de comunicação e interação entre cidadãos e poder executivo municipal”, e, portanto, autorizo sua execução pelos pesquisadores: Mestrando Ubaldo de Jesus Fonseca; Orientadora Prof.^a Dr.^a Lys Maria Vinhaes Dantas e Coorientador Prof.^o Dr.^o João Soares de Oliveira Neto. A pesquisa será finalizada em dezembro de 2020.

Instituição: Prefeitura Municipal de Santo Antônio de Jesus - Bahia e seus órgãos: de assessoramento, auxiliares e de administração específica

Responsável legal pela instituição: André Rogério de Araújo Andrade

Cargo: Prefeito Municipal

Telefone para contato: (71) 98138-3640

E-mail para contato: gapresaj@gmail.com


 Assinatura e carimbo do responsável da instituição
 MUNICÍPIO DE SANTO ANTÔNIO DE JESUS
 CNPJ: 13.825.476/0001-03
 Endereço: Av. Ursicino Pinto de Queiroz, nº 167, Centro

Santo Antônio de Jesus – Bahia, 27 de dezembro de 2019.

APÊNDICE B – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) – Cidadãos – Servidores

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RECÔNCAVO DA BAHIA
CENTRO DE CIÊNCIAS AGRÁRIAS, AMBIENTAIS E BIOLÓGICAS PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO DE POLÍTICAS PÚBLICAS E SEGURANÇA SOCIAL – MESTRADO PROFISSIONAL

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO – CIDADÃOS – SERVIDORES

Prezado (a) Senhor (a),

O (a) ou Sr. (a), está sendo convidado a participar da pesquisa: **“PARTICIPAÇÃO CIDADÃ NAS PREFEITURAS DA BAHIA: UM ESTUDO SOBRE A INTERAÇÃO ENTRE CIDADÃOS E PODER EXECUTIVO MUNICIPAL”**, que tem como objetivo **“Realizar um estudo baseado em Governança Eletrônica visando a melhoria da interação entre cidadãos e o Poder Executivo municipal”**.

A pesquisa justifica-se, devido à necessidade de criação de novas vias relacionais entre cidadãos e poder executivo municipal através da melhor exploração do uso da Internet. Pois, segundo o IBGE (2018), o percentual de domicílios com acesso à Internet subiu de 69,3% no ano de 2016, para 74,9% em 2017, ou seja, houve uma alta no uso de 5,6% em apenas um ano.

Participarão da pesquisa cidadãos que residem no município de Santo Antônio de Jesus – Bahia, e que utilizem a Internet e que tenham acesso à Internet. Não participarão da pesquisa cidadãos que não usam a Internet, cidadãos menores de 18 anos de idade, pois não são responsáveis pelos seus atos (Artigo 228, da Constituição Federal), nem obrigados a votar (Artigo 14, parágrafo 1º da Constituição Federal), e cidadãos que não compreendam português, idioma no qual o questionário/entrevista digital será divulgado.

A participação do (a) Sr. (a), na pesquisa consistirá em responder algumas questões presentes em um questionário/entrevista digital.

A participação do (a) Sr. (a) nesta pesquisa poderá ocasionar os seguintes **benefícios**: melhora da comunicação entre cidadãos e poder executivo municipal, melhora da satisfação dos cidadãos em relação à interação com o governo, diminuição do tempo de resposta em relação as demandas apresentadas, aumento da relação de pertencimento do cidadão em relação ao município e maior participação cidadã na tomada de decisões. A participação do (a) Sr. (a) nesta pesquisa poderá ocasionar os seguintes **riscos**: não compreensão ou interpretação em relação a algumas palavras presentes no questionário ou no roteiro de entrevista, tal como **participação cidadã**. E para resolver essa falta de compreensão ou interpretação haverá a definição dessas palavras nas instruções iniciais do questionário/entrevista digital, assim como um exemplo do que seja. Pode ocorrer também um desconforto por responder as questões presentes no questionário/entrevista digital. Contudo, caso isso ocorra, nas instruções iniciais será informado que o participante poderá abandonar o preenchimento do questionário/entrevista digital a qualquer momento, mantendo seu anonimato e evitando um possível constrangimento.

O projeto será desenvolvido pelo mestrando Ubaldo de Jesus Fonseca, aluno do Mestrado Profissional Gestão de Políticas Públicas e Segurança Social, com a orientação do Prof. Dr. João Soares de Oliveira Neto, todos da Universidade Federal do Recôncavo da Bahia, a quem o Senhor (a) poderá contatar a qualquer momento que julgar necessário, garantindo o esclarecimento sobre a realização da pesquisa. Os resultados gerados pela pesquisa serão socializados com os membros da comunidade participante por meio do Trabalho de Conclusão de Curso do mestrando que será apresentado em seção pública no Centro Cultural do município pesquisado. Esta pesquisa será finalizada em dezembro de 2020.

Para esclarecimentos posteriores, poderá encontrar os pesquisadores na Universidade Federal do Recôncavo da Bahia – UFRB, no CETEC – Centro de Ciências Exatas e Tecnológicas, no endereço Rua Rui Barbosa, nº 710, Centro, (Prédio Administrativo), gabinete 43, campus de Cruz das Almas. CEP: 44380-000, no telefone: (75) 3621-6408, e através do e-mail: jneto@ufrb.edu.br. Em caso de dúvidas, quanto aos aspectos éticos da pesquisa poderá entrar em contato com o Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos (CEP), na Universidade Federal do Recôncavo da Bahia - UFRB, no endereço Rua Rui Barbosa, nº 719, Centro (Prédio da Reitoria), em Cruz das Almas – BA. CEP: 44380-000, no telefone: (75) 3621-6850 e através do e-mail: eticaempesquisa@ufrb.edu.br.

Após ser esclarecido (a) sobre as informações a seguir, o Sr. (a) poderá aceitar ou não contribuir com a pesquisa ou ainda desistir a qualquer tempo, sendo a participação voluntária. Caso ocorra recusa de participação, não acarretará qualquer penalidade. Para participar desta pesquisa o (a) Sr. (a) não terá nenhum custo, nem receberá qualquer vantagem financeira. A identidade do (a) Sr. (a) e todos os dados confidenciais serão mantidos em absoluto sigilo, de acordo com a legislação brasileira (Resoluções nº 466/12 e nº 510/2016 do Conselho Nacional de Saúde).

O acesso e a análise dos dados coletados se farão apenas pelo pesquisador, sua orientadora e seu coorientador somente para esta pesquisa, e seus dados serão guardados por até cinco anos, após esse prazo os dados serão destruídos.

É importante salientar que o questionário/entrevista digital, só será respondido após os cidadãos receberem um convite para participar da pesquisa pela internet, onde o texto do convite será o TCLE – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, e somente após o aceite eles poderão ter acesso ao conteúdo do questionário/entrevista digital, o qual poderá ser feito por meio do uso de *links* na internet. Sendo assim, após o aceite, será disponibilizado para *download* duas vias do TCLE, uma para o participante da pesquisa e outra para o pesquisador responsável pela pesquisa, conforme recomendações da Comissão Ética em Pesquisa (CEP) da UFRB.

Santo Antônio de Jesus – Bahia, ___/___/_____.

Ubaldo de Jesus Fonseca

Pesquisador responsável

E-mail: ubaldog12@yahoo.com.br

Tel.: (75) 98174-7564

Assinatura do participante

APÊNDICE C – Roteiro de observação e visita a *websites* e aplicativos para *smartphone* de municípios baianos

Identificar, práticas de Governança Eletrônica, utilizadas como instrumento de interação entre os cidadãos e o Poder Executivo municipal, nos *websites* oficiais de municípios baianos, e nos *apps* para *smartphone*, existentes nos repositórios

Instruções iniciais:

Definições de:

Governança Eletrônica: É um processo que visa a manifestação política e a participação da sociedade civil, junto ao governo, por meios **eletrônicos**, na formulação, acompanhamento da implementação e avaliação das políticas públicas, com vista ao desenvolvimento da cidadania e da democracia. **Exemplo:** disponibilização de bate papo, chat e aplicativos para discutir questões políticas, econômicas, sociais com os gestores eleitos.

Interação: Influência recíproca entre uma coisa e outra, entre uma pessoa e outra: a interação da teoria e da prática. **Exemplos:** é o mesmo que: relações, conversas, comunicações, contatos, convívios, diálogos, tratos.

Participação cidadã: É a participação ativa dos cidadãos na sociedade, o que inclui e abrange todas as formas de participação, seja econômica, cultural, social e política, bem como a combinação entre elas. **Exemplo:** utilizar a **Ouvidoria pública** do governo municipal como um canal de denúncias ou sugestões de melhorias para a cidade.

O roteiro contempla as seguintes categorias:

1ª Categoria: Identificação dos municípios do Estado da Bahia e de seus respectivos *websites* oficiais.

Municípios	<i>Websites</i> oficiais
------------	--------------------------

2ª Categoria: Identificação de Aplicativos - (IA) para *smartphone*, existentes nos repositórios, disponibilizados pelos municípios baianos.

Escala	
Pontuação	Identificação de Aplicativos - (IA) para <i>smartphone</i>
0	<i>App</i> não identificado.
1	<i>App</i> identificado.
Obs. 1: Caso haja a identificação do <i>app</i> , o nome do mesmo deverá ser informado.	

3ª Categoria: Identificar, práticas de Governança Eletrônica, utilizadas como instrumento de interação entre os cidadãos e o Poder Executivo municipal, nos *websites* oficiais de municípios baianos, e nos *apps* para *smartphone*, existentes nos repositórios.

Governança Eletrônica: Grupo, subgrupos, variáveis e escala de pontuação.		
Grupo - Democracia Eletrônica.		
Subgrupos		
Variáveis	1 - Práticas de Participação Cidadã (PPC)	Escala
PPC1	Possuir um boletim informativo <i>online</i> .	0 – Prática não identificada; 1 – Prática parcialmente identificada (pelo menos a identificação de uma); 2 – Prática totalmente identificada.
PPC2	Disponibilizar um canal específico para encaminhamento de elogios, informações, solicitações, sugestões, reclamações e denúncias.	
PPC3	Disponibilizar um quadro de anúncios, bate-papo, fórum de discussão, grupos de discussão, chats etc ... para discutir questões políticas, econômicas e sociais, com os gestores eleitos, órgãos específicos, especialistas e etc ... facilitando o diálogo entre cidadãos e governo, com verdadeira possibilidade de participação.	
PPC4	Disponibilizar informações biográficas, <i>e-mail</i> , telefone, fotografia, endereço para contato com os gestores eleitos e membros do governo.	
PPC5	Permitir solicitação de sugestões quanto a melhoria da estrutura de governança eletrônica.	
PPC6	Disponibilizar um <i>link</i> específico para “democracia” ou “participação cidadã” na página principal do seu <i>website</i> .	
Variáveis	2 - Práticas de Privacidade e Segurança – (PPS)	0 – Prática não identificada; 1 – Prática parcialmente identificada (pelo menos a identificação de uma); 2 – Prática totalmente identificada.
PPS1	Declarar a política de privacidade e segurança do <i>website</i> .	1 – Prática parcialmente identificada (pelo menos a identificação de uma); 2 – Prática totalmente identificada.
PPS2	Permitir a autenticação de usuários: acesso a informações públicas em um espaço específico que solicite senha.	
Variáveis	3 - Práticas de Usabilidade e Acessibilidade – (PUA)	0 – Prática não identificada; 1 – Prática parcialmente identificada (pelo menos a identificação de uma); 2 – Prática totalmente identificada.
PUA1	Disponibilizar um mecanismo de acesso aos portadores de necessidades especiais.	1 – Prática parcialmente identificada (pelo menos a identificação de uma); 2 – Prática totalmente identificada.
PUA2	Disponibilizar informações de como identificar e corrigir erros submetidos.	
PUA3	Disponibilizar os conteúdos do <i>website</i> em mais de um idioma.	
PUA4	Permitir o acesso ao <i>website</i> e seus conteúdos por meio do teclado do computador.	
PUA5	Disponibilizar o conteúdo do <i>website</i> para ser acessado por dispositivos móveis (smartphones, tablets ...)	

APÊNDICE D – Questionário online aplicado aos cidadãos de Santo Antônio de Jesus – BA

Analisar sob a ótica do cidadão, como ocorre a interação e a Participação Cidadã na gestão municipal

Instruções iniciais:

O Sr. (a) participante poderá abandonar o preenchimento do questionário a qualquer momento, mantendo seu anonimato e evitando um possível constrangimento.

Definições de:

Interação: Influência recíproca entre uma coisa e outra, entre uma pessoa e outra: a interação da teoria e da prática. **Exemplos:** é o mesmo que: relações, conversas, comunicações, contatos, convívios, diálogos, tratos.

Participação cidadã: É a participação ativa dos cidadãos na sociedade, o que inclui e abrange todas as formas de participação, seja econômica, cultural, social e política, bem como a combinação entre elas. **Exemplo:** Utilizar a **ouvidoria pública** do governo municipal como um canal de denúncias ou sugestões de melhorias para a cidade.

Perguntas iniciais:

1 – Você aceita participar nesta pesquisa?

- () Sim
- () Não

2 – Você reside em Santo Antônio de Jesus?

- () Sim
- () Não

O roteiro contempla as seguintes categorias:

1ª Categoria: Definição do perfil demográfico dos pesquisados.

3 – Região em que reside:

- () Zona urbana
- () Zona rural

4 – Sexo:

- () Masculino
- () Feminino

5 – Escolaridade (Considere o último nível completo)

- Fundamental
- Médio
- Técnico
- Superior
- Especialização
- Mestrado
- Doutorado
- Pós – doutorado

6 – Trabalha diretamente ou presta serviços para a prefeitura ou para alguma secretaria em Santo Antônio de Jesus?

- Sim
- Não

2ª Categoria: Verificação das impressões e necessidades de interação dos cidadãos.

7 – Como você avalia a sua participação na gestão do seu município? (Escolha um valor na escala crescente abaixo, onde 1 significa o valor mínimo e 5 significa o valor máximo).

1	2	3	4	5

8 – Qual a justificativa para o seu grau de participação na gestão do seu município?

9 – De que forma os cidadãos poderiam participar e colaborar com a prefeitura e secretarias para resolver os problemas da cidade?

10 – Na sua opinião, qual órgão da gestão municipal é responsável pela interação com os cidadãos?

- Gabinete do Prefeito – GAPRE
- Secretarias Municipais – SM
- Câmara de Vereadores do Município – CVM
- Ouvidoria Geral do Município – OGM

11 – Qual(is) meio(s) de interação é (são) disponibilizado(s) pelo governo municipal para propiciar a participação cidadã? (Escolha uma ou mais opções)

- Atendimento presencial
- Telefone
- E-mail
- Chat
- WhatsApp
- Site
- Redes Sociais (Facebook, Instagram ...)
- App – aplicativo(s)
- Ouvidoria
- Outros
- Nenhum
- Não sei

12 – Caso você tenha escolhido "Outros" na Questão 11, identifique:

13 – Quais entre os meios de interação abaixo você já utilizou pelo menos uma vez para entrar em contato com o governo municipal? (Escolha uma ou mais opções).

- () Atendimento presencial
- () Telefone
- () E-mail
- () Chat
- () WhatsApp
- () Site
- () Redes Sociais (Facebook, Instagram ...)
- () App – aplicativo(s)
- () Ouvidoria
- () Outros
- () Nunca utilizou/Nenhum meio

14 – Caso você tenha escolhido "Outros" na Questão 13, identifique:

15 – Como você avalia a sua experiência no contato feito com os canais de interação abaixo? (Escolha valores na escala crescente abaixo, onde 1 significa o valor mínimo e 5 significa o valor máximo)

	1	2	3	4	5
Atendimento presencial					
Telefone					
E-mail					
Chat					
WhatsApp					
Site					
Redes Sociais (Facebook, Instagram ...)					
App – aplicativo(s)					
Ouvidoria					
Outros					

16 – Caso você tenha escolhido "Outros" na Questão 15, identifique:

17 – Por qual motivo você entrou em contato com o governo municipal?

18 – Você teve dificuldades nesse contato com o governo municipal?

- () Sim
- () Não

19 – Quais dificuldades você enfrentou para entrar em contato com o governo municipal?

20 – Quais sugestões você daria para melhorar ou facilitar o contato entre o cidadão e o governo municipal?

3ª Categoria: Participação cidadã na gestão municipal.

21 – Como você se define em relação à política?

- () Não tenho interesse
- () Indiferente
- () Tenho pouco interesse
- () Tenho muito interesse

22 – Você acredita que existe participação cidadã na gestão municipal de Santo Antônio de Jesus?

Obs: Participação Social é o envolvimento ativo de indivíduos em ações coletivas em prol da comunidade à qual estes indivíduos fazem parte.

- () Sim
- () Não

**23 – Considerando a sentença "A gestão do meu município incentiva a participação cidadã",
você:**

- () Discorda completamente
- () Discorda
- () Neutro(a)
- () Concorda
- () Concorda completamente

Muito obrigado por participar!

Em caso de dúvida, contribuições ou para receber uma cópia das suas respostas, favor entrar em contato:

Ubaldo de Jesus Fonseca

Pesquisador responsável

E-mail: ubaldog12@yahoo.com.br

Tel.: (75) 98174-7564

APÊNDICE E – Pergunta: “Qual a justificativa para o seu grau de participação na gestão do seu município?”

Categorias:

- ❖ **Desinteresse** – *“Não tenho interesse por políticas públicas sociais”; “Não me envolvo”; “Não participo”; “Não possuo participação na gestão do meu município”; “Não tenho interesse, apenas”; “Não tenho justificativa”; “Não tinha interesse a algum tempo atrás”; “Nenhuma”; “Neutro”; “Não tenho interesse”; “Por falta de interesse”; “Pouco interesse”; “Sou neutro nisso”; “Não participo de nada que envolva a participação na gestão do meu município”; “Muito bem pouco”; “Sem resposta”; “Desacreditado nos governantes”; “A pedido da amiga”.*
- ❖ **Desconhecimento** – *“Falta de conhecimento”; “Eu nem sei como ajudar nisso, acho que deveriam esclarecer essas dúvidas para a população, para que todos pudessem participar”.*
- ❖ **Falta de oportunidade** – *“Falta de oportunidade por via da prefeitura”; “Não tenho tanta oportunidade”; “Poucas oportunidades de participação”; “É muito importante a participação cidadã, mas ainda existe a falta de interesse por parte da gestão administrativa pra que isso aconteça”; “Nunca fiz nenhuma cobrança ou sugestão”.*
- ❖ **Ineficácia dos canais** – *“Muita politicagem”; “O canal de participação (ouvidoria) e ineficaz e tendencioso”; “Poucas oportunidades de participação”.*
- ❖ **Falta de políticas públicas** – *“A escolha do voto”; “Aposentadoria por invalidez”; “Avaliação da cidade de Santo Antônio de Jesus”; “Melhorias”; “Para um município mais igualitário”; “Saúde”; “Trabalho”; “Andar de acordo com as leis dada pra ser seguidas”; “Devemos cobrar e nos situarmos meio a fundo sobre a nossa gestão municipal”.*
- ❖ **Falta de vínculo** – *“Vínculo”; “Moro recentemente na cidade”; “Eu só faço morar aqui, porém voto em outra cidade (Castro Alves)”; “Morei aqui quando adolescente e me mudei pra Aracaju, voltei para Saj no meio do mês passado”; “Vivo muito afastado do município porque meu trabalho e esterno”.*

APÊNDICE F – Pergunta: “Por qual motivo você entrou em contato com o governo municipal?”

Categorias:

- ❖ **Necessidades pessoais** – *“Ajuda”; “Pessoal”; “Entrega de ofícios requerendo algo, propostas e prestação de contas”; “Fazer um trabalho da faculdade”; “Informações”; “Reclamações”; “Buscar o reconhecimento da minha atividade junto com o município”; “Insatisfação com o gastos desnecessários, como em meio a uma pandemia, se gastar desnecessariamente com calçamentos e asfaltamento em bairros nobres”; “Reclamar do fechamento sem estudo antecipado do comércio”; “Saúde”; “Tirar dúvidas”; “Verificar disponibilidade de vacina”.*
- ❖ **Sugestões** – *“Para sugerir ou cobrar ações da prefeitura”; “Projeto de educação”; “Para explanar ideias de implementação e correção em alguns quesitos para nossa cidade”.*
- ❖ **Retorno de solicitações** – *“A demora para o atendimento e para o retorno”; “Não tive retorno”; “Não receber retorno”; “Não tive retorno”; “Sem resposta”.*
- ❖ **Reparos no município** – *“Para solução de problemas em serviços”; “Problemas com sistemas”; “Problemas de saneamento básico”; “Iluminação pública”; “Secretaria Municipal de saúde”; “Problemas de terreno sujo”; “Calçadas mal cuidadas”; “Alagamentos em ruas”; “Lâmpadas queimadas”; “Calçamento danificado...”; “Registro de ruas com buracos”.*

APÊNDICE G – Pergunta: “Quais dificuldades você enfrentou para entrar em contato com o governo municipal?”

Categorias:

- ❖ **Servidores ausentes** – *“Constante falta de disponibilidade na agenda do responsável pelo setor”; “Presencialmente, o secretário quase nunca se encontrava”; “Não estava presente”.*
- ❖ **Falta de localização do órgão municipal** – *“Acesso”; “Sem local nem telefone específico”; “Localização”.*
- ❖ **Mau atendimento** – *“O governo nunca está disponível”; “Dificuldade de comunicação você liga ninguém atende o telefone e o prefeito é difícil de estar em seu gabinete”; “Dificuldades de acesso a informação e principalmente impossibilidade de ser ouvido e de poder sugerir alguma coisa de forma relevante, sequer foi analisado pelo responsável”; “Sempre uma desculpa”; “As pessoas do atendimento não estava dispostas a responder...”; “Demora no atendimento”; “Atendimento, informações...”; “Visualizam mais não resolvem”; “Atendimento”; “Respostas claras sobre o assunto, dificuldades em solucionar e nunca ter acesso diretamente ao gestor”; “Falta de atendimento”; “Não ter acesso ao gestor”; “Burocracia”; “Não fui respondida”; “Equipe de governo incompleto”; “Informaram que só poderiam resolver o problema depois da pandemia”; “Não atender telefone”; “Na verdade pelo meios sociais nunca responde e pessoalmente nunca encontra a não ser se for coligado”; “Não funciona... não atendem ou resolvem o problema”; “É muito burocrático a comunicação para resolver questões simples, são muitas tentativas até encontrar uma pessoa conhecida trabalhando para a prefeitura tudo fica mais acessível, infelizmente isso é uma realidade”; “Falta de informação das pessoas que trabalham no setor descaso”; “Atendimento ruim”; “Muita demora no atendimento”; “Nada funciona”; “Tempo de espera, ou muitas vezes fui tratado com desprezo”; “Eles só atende rico pobre é esquecido”; “Burocracia”; “Ignoravam a situação, mesmo depois de ter feito a denúncia”; “O telefone, na maior parte do tempo, não funcionava”; “Demora na resposta”; “Não dá uma resposta concreta”; “Demora”; “Falta de eficiência e clareza mas informações”; “Alguém disponível para dá informação”; “A falta de organização, de capacitação e educação dos seus contratados, que infelizmente só atendem também por meios de panelinhas”.*
- ❖ **Falta de interesse do cidadão(a)** – *“Nunca tive interesse”; “Nenhuma, nunca entrei”; “Não fiz tentativa”; “Nunca utilizei”; “Não entrei”; “Nunca precisei”; “Não tentei contato”; “Não tentei”; “Nunca entrei em contato”; “Difícil saber”.*
- ❖ **Contatos inexistentes** – *“Algumas secretárias os números fixos não eram condizentes com os que eram divulgados”; “Não conseguir contato”; “Dificuldade de envio”; “Em questão, o*

contato era totalmente inviável”; “Dificuldade de haver uma resposta positiva em contato e reação a uma manifestação da coerência de gastos no município, onde vamos a um posto de saúde e não se tem álcool gel ... e o Pavimentos asfáltico sendo esbanjado (em ruas de pouco acesso)”.

APÊNDICE H – Pergunta: “Quais sugestões você daria para melhorar ou facilitar o contato entre o cidadão e o governo municipal?”

Categorias:

- ❖ **Melhora no atendimento** – *“Os agentes que visitam nossas casas trabalham no mesmo horário que muitas pessoas trabalham, ou seja, não acham as pessoas em casa. Em relação a outros assuntos que não sejam a saúde, não temos visitas”; “O gestor dar melhor atenção aos cidadãos”.*

- ❖ **Criação de apps** – *“A prefeitura poderia disponibilizar um aplicativo para os munícipes, onde os mesmos poderiam entrar em contato para fazerem solicitações diversas”; “Aplicativo de celular”; “Com o aplicativo, acredito que surtiria efeito”; “Canais de atendimento instantâneo”; “Criação de algum aplicativo, facilitaria muito”; “Melhor organização administrativa e criação de um canal digital com disponibilização de um número de protocolo para acompanhamento”; “A criação de um canal adequado amplamente divulgado e com um processo/fluxo bem definido e eficiente”; “Plataforma direcionada ao contato com o cidadão”; “Portal de atendimento on-line”; “Seria interessante um aplicativo que fizesse a integração entre as secretárias onde o cidadão possa fazer a sua solicitação e a mesma seja encaminhada para quem possa atendê-la, evitando filas e demoras nos atendimentos”; “Um aplicativo para falarmos direto com o governo ou enviarmos as mensagens”; “Um aplicativo que facilitasse a comunicação”.*

- ❖ **Modernização da Ouvidoria** – *“Abrir atendimento ao público duas vezes por semana para ouvir as opiniões”; “Criar várias Ouvidorias municipais”; “Melhor funcionamento da Ouvidoria municipal”;*

APÊNDICE I – Roteiro de entrevista semiestruturada aplicada aos servidores do município de Santo Antônio de Jesus – BA

Analisar sob a ótica da gestão municipal, como ocorre a interação e a Participação Cidadã

Instruções iniciais:

Mencionar:

- Que esta é uma pesquisa para o mestrado de Ubaldo sob a orientação do Prof. João Neto;
- Esta pesquisa é sobre a participação cidadã na gestão pública municipal;
- Que os dados são sigilosos e o anonimato será mantido;
- Que os dados coletados serão utilizados de maneira anônima para fins acadêmicos;
- Que o participante pode suspender a participação a qualquer momento;
- A pesquisa em questão é de cunho acadêmico e não possui viés político-partidário ou qualquer envolvimento político.

Definições de:

Comunicação: É ação de transmitir uma mensagem e, eventualmente, receber outra mensagem como resposta. **Exemplos:** verbal (linguagem escrita e oral), não verbal (linguagem corporal, gestual, postural, expressões faciais e contato visual).

Participação cidadã: É a participação ativa dos cidadãos na sociedade, o que inclui e abrange todas as formas de participação, seja econômica, cultural, social e política, bem como a combinação entre elas. **Exemplo:** Utilizar a **ouvidoria pública** do governo municipal como um canal de denúncias ou sugestões de melhorias para a cidade.

O roteiro contempla as seguintes categorias:

1 – Você aceita participar dessa pesquisa? E permite a gravação e/ou a transcrição dessa entrevista?

2 – Você participou de alguma outra etapa desta pesquisa? (Preenchimento do questionário). Se participou, suspender a entrevista.

1º Categoria: Definição do perfil dos pesquisados.

3 – Qual a formação (nível e área)?

4 – Atua na mesma área de formação?

5 – Qual o cargo/função?

6 – Há quantos tempo trabalho no órgão? (Em meses)

2º Categoria: Verificação das impressões e necessidades de comunicação e interação dos servidores.

7 – Como o seu órgão divulga as ações e atividades realizadas? Qual porcentagem da população do município você acredita que toma conhecimento das ações realizadas pelo seu órgão?

8 – Quais grupos de cidadãos procuram/interagem/ com maior frequência com o seu órgão? E quais grupos participam menos? (Justificativas para a maior e para a menor frequência?).

9 – Você acredita que o seu órgão disponibiliza mecanismos para que o cidadão envie sugestões, reclamações e demandas? (Em seguida: de que maneira isso acontece? OU então: de que maneira o seu órgão poderia melhorar a interação com o cidadão?).

10 – Como as demandas chegam até vocês? É a ouvidoria que distribui ou existe outra forma? A um retorno para a ouvidoria sobre a solução ou não da demanda? O cidadão demandante recebe um retorno também?

11 – O seu órgão tem um setor específico para prover a interação com o cidadão? Quantos servidores trabalham no seu órgão? Qual a formação dos servidores? Qual a posição deste órgão na Estrutura Organizacional da Prefeitura Municipal?

3º Categoria: Participação cidadã na gestão municipal.

12 – Você interage diretamente com os cidadãos no dia a dia?

13 – Considere a frase: A participação cidadã é importante para a gestão municipal. Você:

- a) discorda totalmente
- b) discorda
- c) neutro
- d) concorda
- e) concorda totalmente

14 – A opinião ou demandas dos cidadãos são levadas em consideração nas ações realizadas pelo seu órgão? De que maneira? Cite 2 exemplos.

15 – De que maneira a participação cidadã influencia as decisões tomadas pelo seu órgão? (Em seguida: Qual é a origem dessa participação cidadã? Ouvidoria? Redes sociais? ...)

16 – De que maneira a participação cidadã pode ser melhorada a fim de colaborar com a tomada decisão do gestor municipal?

17 – Numa escala de 1 a 10 (onde 1 é o valor mínimo e 10 é o valor máximo), avalie o grau de participação cidadã nas seguintes atividades: (A nota que será dada não é para a gestão e sim para o grau de participação cidadã).

- a) plano de governo ou planejamento de ações do órgão;
- b) formulação e adoção de políticas públicas;
- c) implementação e avaliação de políticas públicas.

APÊNDICE J – Pergunta: “Como o seu órgão divulga as ações e atividades realizadas?”

Categorias:

- ❖ **Meios de comunicação não oficiais** – “Blogs”; “Sites”; “Rádios”; “Redes sociais”; “Internet”; “Grupos de WhatsApp”; “Contato pessoal”; “Mídias”; “Facebook”, “Instagram”; “Redes sociais pessoais”.

- ❖ **Meios de comunicação oficiais** – “Comunicação oficial”; “Diário oficial”; “Setor de comunicação”; “Acessória de comunicação”; “Imprensa oficial”; “Secretaria de comunicação municipal”; “Órgão de comunicação do município”; “Redes sociais do município”.

ANEXOS

ANEXO A – Folha de rosto para pesquisa envolvendo seres humanos

 MINISTÉRIO DA SAÚDE - Conselho Nacional de Saúde - Comissão Nacional de Ética em Pesquisa - CONEP FOLHA DE ROSTO PARA PESQUISA ENVOLVENDO SERES HUMANOS			
1. Projeto de Pesquisa: Modelo Integrado para a interação eficiente entre cidadãos e o poder executivo municipal			
2. Número de Participantes da Pesquisa: 235			
3. Área Temática:			
4. Área do Conhecimento: Grande Área 7. Ciências Humanas			
PESQUISADOR RESPONSÁVEL			
5. Nome: Ubaldo de Jesus Fonseca			
6. CPF: 817.949.755-00		7. Endereço (Rua, n.º): Rua do Desterro SAO BENEDITO CASA SANTO ANTONIO DE JESUS BAHIA 44573140	
8. Nacionalidade: BRASILEIRO		9. Telefone: (75) 3631-6004	10. Outro Telefone: (75) 98774784
11. E-mail: ubaldog12@yahoo.com.br			
Termo de Compromisso: Declaro que conheço e cumprirei os requisitos da Resolução CNS 466/12 e suas complementares. Comprometo-me a utilizar os materiais e dados coletados exclusivamente para os fins previstos no protocolo e a publicar os resultados sejam eles favoráveis ou não. Aceito as responsabilidades pela condução científica do projeto acima. Tenho ciência que essa folha será anexada ao projeto devidamente assinada por todos os responsáveis e fará parte integrante da documentação do mesmo.			
Data: <u>23 / 01 / 2020</u>		 Assinatura	
INSTITUIÇÃO PROPONENTE			
12. Nome: Universidade Federal do Recôncavo da Bahia - UFRB		13. CNPJ: 07.777.800/0001-02	14. Unidade/Orgão: PPGGPPSS
15. Telefone: (75) 3621-1293		16. Outro Telefone: (75) 3621-6366	
Termo de Compromisso (do responsável pela instituição): Declaro que conheço e cumprirei os requisitos da Resolução CNS 466/12 e suas Complementares e como esta instituição tem condições para o desenvolvimento deste projeto, autorizo sua execução.			
Responsável: <u>RENATO DO ALMEIDA</u>		CPF: <u>015469997-79</u>	
Cargo/Função: <u>VICE-COORDENADOR</u>		Renato de Almeida Biologia - UFRB SIAPE - 1513732  Assinatura	
Data: <u>23 / 01 / 2020</u>			
PATROCINADOR PRINCIPAL			
Não se aplica.			