

Participação Cidadã como Ferramenta de Inovação no Serviço Público por meio da plataforma Colab.

Autoria

INDIRA DUTRA DE ALMEIDA CABRAL DE OLIVEIRA - indira.dutra@upe.br

Mestrado Profissional em Gestão do Desenvolvimento Local Sustentável - GDLS / UPE - Universidade de Pernambuco

Héllen Bezerra Alves Barbosa - hellenbezerra90@gmail.com

Prog de Pós-Grad em Admin/Dep de Ciênc Administrativas/Cent de Ciênc Soc Aplic – PROPAD/DCA/CCSA / UFPE -
Universidade Federal de Pernambuco

Fagner José Coutinho de Melo - fagnercouthomelo@gmail.com

Mestrado Profissional em Gestão do Desenvolvimento Local Sustentável - GDLS / UPE - Universidade de Pernambuco

ADEMIR MACEDO NASCIMENTO - ademir.nascimento@upe.br

Mestrado Profissional em Gestão do Desenvolvimento Local Sustentável - GDLS / UPE - Universidade de Pernambuco

Resumo

A utilização de ferramentas de comunicação digital visa a eficiência da atividade governamental, tanto em termos de custos e racionalização, quanto da participação e satisfação do cidadão. Assim, este trabalho teve como objetivo analisar os impactos causados na gestão participativa da Prefeitura do Recife a partir do uso da plataforma Colab. Trata-se de um estudo exploratório de natureza quantitativa realizado a partir do método survey com aplicação de questionários com os servidores da Prefeitura que trabalham diretamente com o Colab. Concluiu-se que apesar da participação cidadã ter se tornado mais ativa, os processos internos pouco se alteraram e o planejamento e alocação dos recursos não se tornaram mais coerentes com as necessidades dos municípios, de acordo com os respondentes.

Participação Cidadã como Ferramenta de Inovação no Serviço Público por meio da plataforma Colab.

RESUMO

A utilização de ferramentas de comunicação digital visa a eficiência da atividade governamental, tanto em termos de custos e racionalização, quanto da participação e satisfação do cidadão. Assim, este trabalho teve como objetivo analisar os impactos causados na gestão participativa da Prefeitura do Recife a partir do uso da plataforma Colab. Trata-se de um estudo exploratório de natureza quantitativa realizado a partir do método *survey* com aplicação de questionários com os servidores da Prefeitura que trabalham diretamente com o Colab. Concluiu-se que apesar da participação cidadã ter se tornado mais ativa, os processos internos pouco se alteraram e o planejamento e alocação dos recursos não se tornaram mais coerentes com as necessidades dos municípios, de acordo com os respondentes.

Palavras-chave: colab, participação cidadã, governo digital.

1. INTRODUÇÃO

O Brasil ocupava em 2015 a 4ª posição no ranking de países com mais internautas conectados à internet, segundo relatório da Conferência das Nações Unidas sobre Comércio e Desenvolvimento, porém é o 54º no EGDI em 2020. Embora longe do topo, a maior oferta de serviços públicos pela internet fez o país avançar e ser incluído pela primeira vez no grupo de alto índice de desenvolvimento em *e-gov* (COLAB, 2021).

Neste sentido, destaca-se a importância do governo brasileiro na economia e na sociedade, sobretudo por ser agente de sua própria transformação digital. A digitalização dos serviços públicos e do governo como um todo é importante para aumentar não apenas o nível de eficiência da atividade governamental, em termos de custos ou de maior racionalização, como também a efetividade em relação ao aumento da participação social ou da satisfação do cidadão, visando principalmente a melhoria da prestação de serviços à população (BRASIL, 2018).

Neste contexto, o Colab é um exemplo de plataforma digital que tem como objetivo simplificar a relação entre cidadãos e governos, de forma colaborativa, para melhorar a qualidade de vida nas cidades. Considerando que, de um lado estão os cidadãos que convivem diariamente com os problemas da cidade e pensam em como resolvê-los e, do outro lado estão os governos, que têm a missão de administrar a cidade e podem aproveitar as ideias provenientes da população, o Colab surge como alternativa para conectar esses dois lados, ao dar voz aos cidadãos, de modo mais rápido e fácil, e ao fornecer uma ferramenta para o governo de gestão de relacionamento com a sociedade, munindo-o de informações conectadas com a realidade, transformando em dados que os ajudam a tomarem melhores decisões, contribuindo para a legitimidade, transparência e eficiência (COLAB, 2021).

Assim, devido à lacuna na literatura de trabalhos que estudem a melhoria de processos por meio de plataformas digitais e levando em conta o crescente interesse pela digitalização dos governos (DA SILVA BROGNOLI; FERENHOF, 2020), o intuito de colocar o cidadão como protagonista na gestão pública e a atuação do Colab no desenvolvimento de soluções tecnológicas para engajar participação social dos cidadãos e tornar os processos mais eficientes, emergiu a seguinte pergunta de pesquisa: a participação cidadã exercida por meio da plataforma Colab ajuda a melhorar os processos na Prefeitura do Recife?

A originalidade deste trabalho se dá pelo fato de que a maioria dos artigos que tratam do Colab aborda questões como: descrever como os cidadãos utilizam as redes sociais para exercer sua cidadania (FONSECA; SILVA; TEIXEIRA FILHO, 2017); funcionalidades, características e limitações das plataformas de colaboração (SANTOS; NETO; SOUZA, 2017);

análise dos modos de intervenção na metrópole contemporânea pautada pela informação, tendo como estudo a rede social Colab (SILVA; POLICARPO, 2014).

Portanto, o artigo contribui para o avanço na literatura, pois se difere dos demais trabalhos por ter como objetivo: analisar os impactos causados na gestão participativa da Prefeitura do Recife a partir do uso da plataforma Colab pelos cidadãos.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1. Governo Digital

As últimas décadas foram marcadas por profundas mudanças tecnológicas no cenário global que impactaram diretamente na forma como a sociedade contemporânea se relaciona (ARAÚJO; PENTEADO; SANTOS, 2015). A chamada era tecnológica é marcada pela “sociedade em rede, conectada, construída a partir de uma noção de globalização, que conduz à emergência de novos pontos de comunicação e informação” (CRISTÓVAM; SAIKALI; SOUSA, 2020, p. 210).

O ambiente digital atua como um importante instrumento que dá suporte a uma série de políticas públicas, potencializadas pelo uso das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs), as quais viabilizam mudanças nos processos de desenvolvimento das cidades. Nesse contexto, as TICs oportunizam que a internet seja um espaço de manifestação da autonomia dos usuários, atualmente, em especial, a partir das redes sociais (GIARETTA; DI GIULIO, 2015).

Na gestão pública brasileira, desde a reforma administrativa da década de 90 as TICs são incluídas gradativamente na rotina burocrática das organizações como mecanismo de consolidação do Governo Eletrônico. Resultado da necessidade de modernização do setor público e do Estado após a crise fiscal ocorrida nos anos 1980, o Governo Eletrônico está fortemente sustentado no uso das tecnologias disponíveis para a prestação de serviços públicos, mudando a forma de interação entre governo e cidadãos (ABRANSON; MEANS, 2001 apud GIARETTA; DI GIULIO, 2015).

Nesse sentido, Mesquita (2019) realizou uma pesquisa bibliográfica e análise documental de planos e relatórios governamentais a respeito da política de governo eletrônico (e-gov) do Brasil ao longo dos anos. Como resultado, identificou-se que as tecnologias efetivamente contribuíram na mudança da relação entre o Governo e a sociedade nas últimas décadas, viabilizando não só a execução de serviços sem a necessidade da presença física do cidadão, mas também maior participação da sociedade civil. Assim, constatou-se que as TICs evoluem cotidianamente traduzindo os interesses e visões dos agentes envolvidos no processo.

Fonseca, Silva e Teixeira Filho (2017) executaram um levantamento do perfil dos ciberativistas com o objetivo de descrever como os cidadãos utilizam as redes sociais para exercer sua cidadania. Como resultado, observou-se que, na contemporaneidade, a sociedade passou a mobilizar-se mais na internet, apesar dessas manifestações não serem representativas de toda a sociedade, sendo necessário haver maior democratização a fim de englobar não apenas segmentos específicos da sociedade. Nesse contexto, cabe à Administração Pública desenvolver um ambiente capaz de acompanhar estrategicamente o ritmo de mudanças e que maximize os benefícios do uso das TICs de forma a promover a melhoria na prestação de serviços públicos a todos os cidadãos (CUNHA; MIRANDA, 2013).

Do ponto de vista do cidadão, a internet, em especial as redes sociais, viabilizou maior poder de fala e maior acesso a fatos relevantes devido às constantes interações digitais. O poder de propagação da informação passou a estar disponível ao público em geral a partir de um processo de troca constante que enseja novas relações, além de mais qualidade e intensidade dos espaços de interação (QUINCOSES; CALONEGO, 2020). Assim, a participação eletrônica do cidadão “consiste em uma capacidade cívica de se informar e interagir com o governo de forma colaborativa” (RODRIGUES; CHAVES, 2019, p. 42)

A pesquisa TIC Domicílios 2020 realizada pelo Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (Cetic.br), ligado ao Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI.br) confirma a tendência de modernização para um governo digital. Os resultados da pesquisa mostraram um aumento na utilização da internet para acesso aos serviços públicos: um terço dos entrevistados em 2018; 36% em 2019; e em 2020, 54% dos usuários da internet com 16 anos ou mais usaram a rede mundial de computadores para realizar algum serviço público (CETIC.BR, 2021).

Na mesma direção, estudo realizado pelo Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID) divulgado em março de 2021 apontou que 60% dos cidadãos preferem o atendimento digital. Portanto, o uso das TICs tem grande potencial de aumentar significativamente a participação dos cidadãos, a partir da otimização do acesso, disponibilização e controle dos serviços públicos. Nesse sentido, tendo em vista o modelo de gestão brasileiro, pautado na Constituição de 1988, que visa a instrumentalização da gestão pública e enfatiza a autonomia dos municípios, que funcionam como a primeira ligação entre os cidadãos e o poder público, as prefeituras precisam apostar estrategicamente em ferramentas de governo digital (TAVARES; CERQUINHO; PAULA, 2018).

É objetivo da atual gestão da Prefeitura da Cidade do Recife "investir na transformação digital de maneira planejada e com foco na solução de demandas que fazem parte do dia-a-dia, tanto da população quanto do servidor municipal" (PREFEITURA DO RECIFE, 2021). Para isso, foi publicado o Decreto nº 34.737, de 14 de julho de 2021, que estabelece as diretrizes para a construção do Plano Municipal de Transformação Digital, em conformidade com a Lei do Governo Digital (Lei nº 14.129/21) e com a Lei nº 13.709/201 - Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Dentre os princípios norteadores, destacam-se a desburocratização do acesso aos serviços, o fortalecimento e a simplificação do vínculo entre a Prefeitura e o cidadão, a partir de serviços digitais de fácil utilização (PREFEITURA DO RECIFE, 2021).

2.2. Participação cidadã

A massiva utilização por parte da população incentivou muitas instituições governamentais a oferecerem novos canais de comunicação com o objetivo de interagir com os seus cidadãos. Apesar de as ferramentas de TIC viabilizarem que o cidadão fiscalize, discuta, sugira, reclame e exponha suas ideias, as ferramentas precisam ir além, de forma que os cidadãos sejam incluídos no processo democrático (SANTOS; NETO; SOUZA, 2017).

A partir da utilização da internet, das redes sociais virtuais e dos aplicativos, os municípios participam ativamente da gestão pública, podendo contribuir na discussão dos principais problemas urbanos, avaliar projetos e serviços, definir prioridades orçamentárias, entre outros. A gestão participativa garante que as políticas sociais tenham maior credibilidade, eficiência e eficácia, tendo em vista que as partes interessadas são também parte dos beneficiados (CARVALHO, 2021).

Surge a *e-participação* (participação digital ou participação on-line) a qual pode ser definida como o conjunto de interações, mediadas por TICs, entre a sociedade civil e a administração pública, visando que os cidadãos – de forma individual ou coletiva – influenciem nos resultados das decisões públicas que os impactam (CUNHA; GUISE; TEIXEIRA, 2015). Com isso, emerge uma forma diferente de interação entre o Estado e a sociedade civil, mais horizontalizada, a qual “potencializa a capacidade de ação para a resolução de problemas sociais, amplia a cobrança do poder público e a pressão sobre os agentes políticos, e possibilita outras formas de atividade política” (ARAÚJO; PENTEADO; SANTOS, 2015, p. 9)

Para que haja engajamento é necessário o envolvimento espontâneo do cidadão para acessar dados e informações de seu interesse. Nesse sentido, a eficiência do processo de interação governo-sociedade depende da facilidade de acesso às informações, além da habilidade dos cidadãos (BIMBER, 2001 apud PAVAN *et al.* 2020). Nesse sentido, a

necessidade de aproximar o cidadão das ações públicas pode ser solucionada a partir da utilização de tecnologias da informação e comunicação como mecanismo de estímulo a participação popular, além de fomentar aproximação das pessoas as práticas governamentais (PAVAN *et al.* 2020).

É nesse contexto que a plataforma Colab, cujo termo de adesão foi assinado em 21 de março de 2016 pela Prefeitura da Cidade do Recife, ganha evidência em virtude da possibilidade de impulsionar a participação social a partir de uma ferramenta de *Web 2.0*.

2.3. Colab

Criada em 2013 no Porto Digital – Parque Tecnológico do Recife (PE), a *startup* é descrita como rede social voltada para a cidadania cujo objetivo é “aproximar cidadãos de seus governos através de uma ferramenta de tecnologia, disponibilizada em canal virtual” (COLAB, 2021).

A atuação do Colab foi reconhecida por vários prêmios ao longo dos anos. Em 2013, foi eleito melhor aplicativo urbano pela New Cities Foundation devido à conquista do prêmio App My City. Em 2015, como *startup* com maior impacto social pelo Banco Interamericano de Desenvolvimento. Em 2018, foi uma das três *startups* vencedoras da 2ª edição do PITCH GOV, iniciativa para promover a inovação do governo do estado de São Paulo.

A plataforma disponibiliza gratuitamente *web site* (<https://www.colab.re/>) e aplicativo com versão para iOS e Android. Estão disponíveis dois tipos de acesso: como gestor público e como cidadão. No primeiro caso, o acesso é direcionado para a interface Colab.gov onde é possível analisar as demandas cadastradas pelos cidadãos. Para isso, é necessário que a prefeitura firme parceria de forma gratuita com a plataforma a qual liberará os acessos de todas as fiscalizações, propostas e avaliações realizadas pelos cidadãos. No entanto, mesmo que não haja parceria, havendo usuários ativos no sistema, as fiscalizações, propostas e avaliações ficam disponíveis para todos os usuários (COLAB, 2021).

O Colab é composto por três pilares fundamentais: fiscalização, propostas e avaliações. O primeiro permite a identificação de irregularidades em qualquer cidade do Brasil, o segundo que o cidadão proponha serviços ou obras de infraestrutura que podem mudar a dinâmica da cidade e o terceiro viabiliza a avaliação de espaços e serviços públicos. Os problemas são divididos em 13 categorias que podem ser personalizadas por cada prefeitura. Feita a identificação do problema, o cidadão anexa uma imagem, que pode ser geolocalizável, no aplicativo e descreve o fato (COLAB, 2020). Cada publicação pode receber comentários e ser compartilhada por outros usuários.

Além disso, a plataforma faz uso de uma estratégia de gamificação que pode ser utilizada para conscientizar os cidadãos sobre determinadas causas ou sobre a importância de participar de eventos específicos a partir da criação de desafios e missões que atraiam participantes os quais podem, ainda, ser colocados em um ranking a depender da contribuição dada a causa. O aplicativo tem como funcionalidade o envio de alertas quanto a novos projetos, comentários e apoio (ALMEIDA, 2019).

Assim, a plataforma colaborativa Colab apresenta uma maneira de trabalhar em conjunto com a sociedade – que está diretamente envolvida - para a solução de problemas da vida real. A prefeitura de uma cidade não consegue estar presente em todos os lugares ao mesmo tempo, mas os cidadãos estão involuntariamente em toda a parte. Canalizar os esforços em prol da “construção de cidades melhores para o cidadão, com o cidadão” tende a garantir melhores resultados (COLAB, 2021).

3. METODOLOGIA

Este estudo tem como objetivo analisar os impactos causados na gestão participativa da Prefeitura do Recife a partir do uso do aplicativo Colab. Trata-se então, de uma pesquisa

aplicada a partir de uma abordagem exploratória, visto que, têm como objetivo fornecer maior familiaridade com o problema sendo interessante considerar os mais variados aspectos relativos ao fato ou fenômeno analisado (GIL, 2017). Assim, essa pesquisa utilizou o método *survey*, que busca coletar dados diretamente com um grupo de interesse a respeito do tema que se deseja estudar (SANTOS, 1999). O estudo tem como local de estudo a Prefeitura da Cidade do Recife e a população estudada foi escolhida por conveniência usando como critério de inclusão a atuação direta do servidor com a plataforma Colab.

Para a captação dos participantes, foi enviado à Prefeitura um ofício contendo as principais informações sobre o estudo e solicitando a adesão dos profissionais. Escolheu-se utilizar como abordagem a aplicação de questionários com 30 perguntas, sendo 9 relativas ao perfil do respondente e 21 à plataforma Colab. Essas últimas disponibilizadas a partir da Escala Likert a qual apresenta um conjunto afirmações e opiniões e pede que o respondente manifeste sua reação a partir de cinco critérios: discordo totalmente, discordo parcialmente, não concordo nem discordo, concordo totalmente e concordo parcialmente (SAMPIERI; CALLADO; LUCIO, 2013). Não foram coletados dados sensíveis dos participantes, o que caracteriza o estudo como pesquisa de opinião pública com participantes não identificados, fato que torna desnecessário a apreciação pelo Comitê de Ética da Universidade de Pernambuco, conforme determina o Artigo 1º da Resolução nº 510/2016, do Conselho Nacional de Saúde a qual, junto com a Resolução nº 466/2012, norteou os aspectos éticos deste estudo.

Sendo assim, esta pesquisa se caracteriza como quantitativa. A coleta dos dados primários aconteceu a partir de uma solicitação realizada no Portal da Transparência da Prefeitura da Cidade do Recife o qual mobilizou os 14 servidores envolvidos com a plataforma para responder ao questionário no período de 13 de outubro a 10 de novembro de 2021 e o processamento foi realizado diretamente no Google Formulários. A análise dos dados possui enfoque indutivo a partir de uma observação descritiva.

4. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

4.1 Apresentação dos Resultados

O processo de consulta aos servidores da Prefeitura do Recife que trabalham diretamente com a plataforma Colab, de um total de 42 servidores, contou com a participação de 14 servidores. 61,5% dos respondentes foram mulheres, 53,8% atuavam como gestores, sendo que apenas 1 dos servidores não tinha ensino superior. A maioria possui vínculo comissionado (61,5%; n=8), 15,4% (n=2) vínculo celetista, 15,4% (n=2) vínculo a partir de contrato de trabalho e apenas 7,6 (n=1) afirmou possuir vínculo estatutário. Dentre os participantes apenas 15,4% (n=2) não trabalham diretamente com a plataforma Colab. Dos 84,6% (n=11) que trabalha diretamente com a plataforma, 45,5% (n=5) trabalham há 4 anos, 27,3% (n=3) a 3 anos, e 27,3% (n=3) a menos de 3 anos. Destaca-se ainda que dos participantes, 30,8% (n=4) trabalham na Prefeitura do Recife de 1 a 5 anos, 23,1% (n=3) de 6 a 10 anos, 23,1% (n=3) há 20 anos ou mais, 15,5 (n=20) de 11 a 15 anos e 7,7% (n=1) de 16 a 20 anos.

O questionário foi dividido em duas partes, sendo a primeira referente à utilização da plataforma e a segunda, à plataforma em si. Na primeira etapa, quando questionados sobre a plataforma Colab, 92,9% (n=13) afirmaram ser de fácil implementação e uso, além de gerar dados confiáveis. 42,7% (n=6) afirmaram que não foram necessários intensos treinamentos e 64,3% (n=9) concordam totalmente que há um incentivo da atual gestão para a utilização da plataforma que de acordo com 57,1% (n=8) dos respondentes, se adequa às necessidades da Prefeitura do Recife. Quanto à resistência a implementar a plataforma, 35,7% (n=5) discordam totalmente de que houve qualquer tipo de resistência por parte dos servidores e 50% (n=7) por parte da gestão.

Quando questionados sobre os custos da utilização da plataforma, 50% (n=7) não souberam responder, ou seja, assinalaram a opção não concordo nem discordo da afirmativa “É

de baixo custo”. Em contrapartida, 42,6% (n=6) concordaram totalmente com a afirmativa. 71,4% (n=10) concordaram totalmente que o suporte técnico oferecido pelo Colab é efetivo.

Tabela 1: Opinião dos participantes sobre a plataforma Colab.

Componente (escala 1: Discordo Totalmente e 5: Concordo Totalmente)	1	2	3	4	5
Foi de fácil implantação		7,1%			92,9%
Houve necessidade de intensos treinamentos	42,7%	28,6%		14,3%	14,3%
É de fácil uso		7,1%		92,9%	
Gera dados confiáveis		7,1%		92,9%	
Há um incentivo da gestão para a utilização	14,3%		14,3%	64,3%	7,1%
É de baixo custo		7,1%	50%	42,9%	
Houve algum tipo de resistência por parte dos servidores	35,7%	7,1%	28,6%	21,4%	7,1%
Houve algum tipo de resistência por parte da gestão	50%	21,4%	7,1%	14,3%	7,1%
A plataforma se adequa às necessidades da Prefeitura		7,1%		57,1%	35,7%
O suporte oferecido pelo Colab é efetivo	7,1%		7,1%	71,4%	14,3%

Elaboração: os autores (2021)

Quanto aos resultados trazidos pela utilização da plataforma, 57,1% (n=8) concordam totalmente que a participação cidadã aumentou, porém 42,86% (n=6) concordaram parcialmente que houve uma melhoria nos processos internos da Prefeitura e 57,1% (n=8) concordam parcialmente que o atendimento das demandas da população por meio de consultas públicas tornou-se mais eficaz e o mesmo percentual concordou totalmente que a gestão participativa se tornou mais ativa.

Não houve consenso sobre a melhoria da coerência do planejamento e alocação dos recursos com as necessidades dos municípios. Nesse contexto, 42,9% (n=6) concordaram parcialmente e 35,7% (n=5) totalmente que houve uma melhora nesse aspecto. Em contrapartida, 50% (n=7) concordaram totalmente que a forma como os problemas passaram a ser retratados pela sociedade mudou e conseqüentemente, a forma como os problemas passaram a ser tratados também foi alterada (42,9%; n=6) a partir da implantação da plataforma Colab.

Apesar de 71,42% (n=10) terem afirmado que há uma mobilização da Prefeitura para responder com agilidade as demandas geradas na plataforma e 64,3% (n=9) concordarem totalmente que a utilização da plataforma viabilizou maior integração entre os setores, 50% (n=7) concordou parcialmente à afirmativa “A satisfação dos municípios aumentou”.

Tabela 2: Opinião dos participantes sobre as consequências da utilização da plataforma Colab.

Componente (escala 1: Discordo Totalmente e 5: Concordo Totalmente)	1	2	3	4	5
A participação cidadã aumentou		7,1%		54,1%	35,7%
Houve uma melhoria dos processos internos da Prefeitura	7,1%	7,1%	7,1%	35,7%	42,9%
O atendimento das demandas da população por meio de consultas públicas tornou-se mais eficaz	7,1%	7,1%		28,6%	57,1%
O planejamento e a alocação de recursos tornaram-se mais coerentes com as necessidades dos municípios		14,3%	7,1%	35,7%	42,9%
A forma como os problemas passaram a ser retratados pela sociedade mudou		7,1%	14,3%	50%	28,6%
A forma como os problemas da sociedade passaram a ser tratados mudou	7,1%		14,3%	42,9%	35,7%
A gestão participativa tornou-se mais ativa	7,1%			57,1%	35,7%

A satisfação dos munícipes aumentou	7,1%		14,3%	28,6%	50%
Há uma mobilização na Prefeitura para responder com agilidade as demandas geradas na plataforma		7,1%		71,4%	21,4%
Viabilizou maior integração entre setores e órgãos da Prefeitura		14,3%		64,3%	21,4%

Elaboração: os autores (2021)

4.2 Análise dos Resultados

A partir da análise das respostas obtidas com a aplicação dos questionários, percebeu-se que a implementação da plataforma Colab na Prefeitura do Recife gerou impactos na gestão participativa. Mais da metade dos profissionais que responderam ao questionário 57,1% (n=8) afirmou que a participação cidadã aumentou a partir da utilização da plataforma digital e que a gestão participativa se tornou mais ativa.

Em contrapartida, não houve consenso quanto ao aumento da satisfação dos munícipes, tendo em vista que 50% (n=7) concordam parcialmente, 28,6% (n=4) concordam totalmente, 14,3% (n=2) não concordam nem discordam e 7,1% (n=1) discordam totalmente. Esses dados mostram que não há uma percepção por parte dos servidores de que os munícipes estão ficando mais satisfeitos com as respostas dadas às demandas cadastradas.

O fato de a ferramenta ser de fácil implementação, fácil uso e gerar dados confiáveis pode ser um indicativo de ter viabilizado maior integração entre os setores e órgãos da Prefeitura, conforme responderam 64,3% (n=9) dos respondentes. Oito respondentes (57,1%) afirmaram que a plataforma se adequa as necessidades da Prefeitura, 71,57% (n=10) ratificaram que há uma mobilização interna para responder com agilidade às demandas da plataforma e 50% (n=7) destacaram não haver resistência por parte da gestão em utilizar a plataforma o que comprova a qualidade da ferramenta a qual, de acordo com 71,4% (n=10) dos entrevistados oferece um suporte efetivo.

Apesar de haver um incentivo da gestão para a utilização da Colab, conforme afirmaram 64,3% (n=9) dos respondentes, não houve consenso quanto à melhoria dos processos internos a partir da utilização digital (42,9% concordam totalmente, 35,7% concordam parcialmente, 7,1% não concordam nem discordam, 7,1% discordam totalmente e 7,1% discordam parcialmente).

A forma como os problemas são relatados e tratados também foi alvo de investigação do questionário aplicado. Nesse contexto, 50% (n=7) dos respondentes afirmaram que houve uma mudança na forma que os problemas são retratados e 42,9% (n=6) que houve uma mudança na forma como as demandas são tratadas. Ou seja, apesar de não haver um consenso quanto a melhoria dos processos internos, houve uma mudança a partir da aplicação da plataforma que viabilizou maior participação popular, como visto anteriormente.

Por fim, destaca-se que, quando questionados sobre a melhoria na coerência no planejamento e alocação dos recursos a partir das necessidades dos munícipes, os respondentes não entraram em consenso apresentado o seguinte resultado: 42,8% (n=6) concordam parcialmente, 35,7% (n=5) concordam totalmente, 7,1% (n=1) não concordam nem discordam e 14,4% (n=2) discordam parcialmente.

Assim como o estudo realizado por Cristóvam, Saikali e Sousa (2020), os dados apresentados mostraram que, apesar de a administração pública ter tido um considerável avanço tecnológico a partir da utilização de ferramentas de e-participação, ainda existe considerável *deficit* de adaptação do gestor público. Apesar de todo o engajamento nas consultas públicas e das demandas estarem sendo respondidas com velocidade, não há ainda um reflexo nas ações de planejamento público de médio e longo prazo.

A partir do reconhecimento das novas potencialidades decorrentes da ampliação dos atores envolvidos na gestão pública, a literatura enfatiza a importância de mobilizar o conhecimento disponível na sociedade como um todo com o objetivo de melhorar o

desempenho administrativo e da democratização dos processos decisórios. Para isso, é necessário que haja incentivo a ampliação do número de atores envolvidos na gestão pública (FREY, 2007).

A busca pela melhora das condições das cidades e, conseqüentemente, dos cidadãos é um objetivo comum dos gestores públicos e que se mostra cada vez mais próximo de ser atingido por meio da utilização de TICs na gestão pública (GIARETTA; DI GIULIO, 2015). Os estudos recentes sobre o tema (e. g. QUINCOSES; CALONEGO, 2020) não analisaram os impactos das ferramentas de e-participação na melhor alocação dos recursos financeiros, principal achado deste estudo.

Iniciativas para a utilização de ferramentas de *e-participação* são um primeiro passo para a maior participação popular. Sendo assim, tendo em vista o incentivo da atual gestão da Prefeitura do Recife em utilizar a plataforma Colab, espera-se que em um futuro próximo as informações coletadas na plataforma possam ser utilizadas para embasar a alocação dos recursos públicos de forma que a sociedade seja melhor atendida.

5. CONCLUSÃO

Com a crescente tendência do setor público pela digitalização dos seus processos, pela aproximação com a população por meio de plataformas digitais, disponibilizando serviços, informações e promovendo uma relação mais próxima entre o Estado e o cidadão, surge um questionamento se essa maior participação cidadã promove também uma melhoria da gestão e um aumento da eficiência nos processos administrativos.

Para contribuir com o avanço sobre o tema, este artigo objetivou analisar os impactos causados na gestão participativa da Prefeitura do Recife a partir do uso da plataforma Colab pelos cidadãos. Para responder à pergunta de pesquisa: “a participação cidadã exercida por meio da plataforma Colab ajuda a melhorar os processos na Prefeitura do Recife?”, o estudo realizou uma pesquisa aplicada e exploratória. Além disso, foi utilizado o método *survey*, por meio de questionários aplicados online com os servidores da Prefeitura do Recife que tiveram atuação direta com a plataforma Colab.

Após a aplicação dos questionários aos servidores da Prefeitura do Recife que trabalham diretamente com o Colab, verificou-se que os servidores afirmam perceber um aumento da participação cidadã a partir da utilização da plataforma e que a gestão participativa se tornou mais ativa, porém os dados coletados mostram que não há uma percepção por parte deles de que os cidadãos estão ficando mais satisfeitos com as respostas dadas às demandas cadastradas. Além disso, apesar de todos os benefícios da ferramenta e do incentivo da gestão em utilizá-la, não há ainda um reflexo nas ações de planejamento público de médio e longo prazo.

Com isso, ressalta-se que para ter um impacto real na sociedade, melhorar a qualidade dos serviços prestados, criar instrumentos que mensurem os serviços prestados pelo Governo à população e, principalmente, atender as demandas da sociedade, é preciso que se tenha uma abordagem mais ampla, que envolve não somente o emprego da tecnologia, mas também revisitar os modos pelas quais os processos administrativos e de prestação de serviço são realizados.

Neste sentido, o presente artigo busca avançar na discussão acerca de melhoria de processos internos dos governos por meio da participação cidadã em plataformas digitais, através da análise do contexto da Prefeitura do Recife a partir da percepção dos servidores que trabalham diretamente com a plataforma Colab. Para a sociedade, este estudo é importante para disseminar informação e demonstrar que a Prefeitura do Recife, apesar de apresentar dificuldades de resolução das demandas, procura democratizar o acesso aos serviços públicos por meios digitais.

Com relação às limitações do estudo, destaca-se que a análise foi feita a partir da percepção individual dos servidores, o que pode não condizer com a realidade, visto que não

foi verificado se a prestação dos serviços e a tramitação dos processos da prefeitura se tornou mais eficiente.

Para pesquisas futuras, sugere-se analisar a satisfação com as consultas públicas e demandas solicitadas na plataforma Colab a partir da ótica do cidadão, importante ator no processo de gestão participativa. É interessante analisar também a melhoria dos processos em outras prefeituras que utilizem o Colab, pois esta comparação com a Prefeitura do Recife pode fomentar o intercâmbio de casos de sucessos e com isso, identificar possíveis melhorias e mecanismos que os governos podem adotar para resolver de forma mais eficaz aos problemas dos cidadãos.

6. REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, Natália. A gamificação para o engajamento da população. **Colab Blog**, 2019 Disponível em: <https://www.colab.re/conteudo/a-gamificacao-para-o-engajamento-da-populacao>. Acesso em: 30 nov. 2021.
- ARAÚJO, Rafael de Paula Aguiar; PENTEADO, Cláudio Luis Camargo; SANTOS, Marcelo Burgos Pimentel dos. Democracia digital e experiências de e-participação: webativismo e políticas públicas. **História, Ciências, Saúde – Manguinhos**, Rio de Janeiro, v. 22, supl., p.1597-1619, dez. 2015.
- BRASIL. Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações. Brasília, DF, 2018. **Estratégia Brasileira para a Transformação Digital. E-Digital**. Disponível em: <https://www.gov.br/mcti/pt-br/centrais-de-conteudo/comunicados-mcti/estrategia-digital-brasileira/estrategiadigital.pdf>. Acesso em: 03 set. 2021.
- CARVALHO, Luciana Barbosa de. Marketing Digital e a Administração Pública: as Mídias Sociais como Instrumento de Participação Social e *Accountability*. **Revista Científica Semana Acadêmica**. Fortaleza, v. 9, n. 205, mar. 2021.
- CENTRO REGIONAL DE ESTUDOS PARA O DESENVOLVIMENTO DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO - CETIC.BR. **Pesquisa TIC Domicílios 2020**. Disponível em: <https://cetic.br/pt/pesquisa/domicilios/>. Acesso em: 25 out. 2021.
- CUNHA, Maria Alexandra Viegas Cortez da; MIRANDA, Paulo Roberto de Mello. O uso de TIC pelos governos: uma proposta de agenda de pesquisa a partir da produção acadêmica e da prática nacional. **Organizações & Sociedade**, Salvador, v. 20, n. 66, p. 543-566, jul./set. 2013.
- CUNHA, Maria Alexandra; GUISE, Mônica Steffen; TEIXEIRA, Marco Antônio Carvalho. Projeto democracia digital: Experiências governamentais brasileiras de participação digital, **Fundação Getulio Vargas**. São Paulo. v. 2. 2015.
- COLAB. **Colab**. Disponível em: <https://www.colab.re/>. Acesso em: 27 set. 2021.
- CRISTÓVAM, José Sérgio da Silva; SAIKALI, Lucas Bossoni; SOUSA, Thanderson Pereira de. Governo digital na implementação de serviços públicos para a concretização de direitos sociais no Brasil, **Revista Sequência – PPGD UFSC**, v. 41, n. 84, p. 209-242, abr. 2020.
- DA FONSECA, Stêvenis Moacir Moura da; SILVA, Andréa Pereira da; TEIXEIRA FILHO, José Gilson de Almeida. O Impacto do Ciberativismo no Processo de Empoderamento: o uso de redes sociais e o exercício da cidadania. **Desenvolvimento em Questão**, v. 15, n. 41, p. 59–84, 2017.
- DA SILVA BROGNOLI, Tainara; FERENHOF, Helio Aisenberg. Transformação digital no governo brasileiro: desafios, ações e perspectivas. **Navus: Revista de Gestão e Tecnologia**, v. 10, n. 1, p. 41-50, 2020.
- FREY, Klaus. Governança Urbana e Participação Pública. **RAC-Eletrônica**, v. 1, n. 1, p. 136-150, jan./abr. 2007.
- GIARETTA, Juliana Barbosa Zuquer; DI GIULIO, Gabriela Marques. Aplicativos Digitais, Governança Local e Sustentabilidade Urbana: os aplicativos Colab e Cidadera. *In: Congresso*

- Internacional de IBERCOM, 14., 2015. **Anais** [...]. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/277247900_Aplicativos_digitais_governanca_local_e_sustentabilidade_urbana_os_aplicativos_Colab_e_Cidadera. Acesso em: 25 out. 2021.
- GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 6. ed. São Paulo: Editora Atlas, 2017.
- PAVAN, Jessica Natalia Souza; *et al.* Estudo do engajamento do cidadão na participação de ações de mandatos eletivos no Legislativo brasileiro: análise do uso de *political techs*. **Cad. EBAPE.BR**, v. 18, n. 3, p. 525-542, Rio de Janeiro, Jul./Set. 2020.
- QUINCOSES, Cândice da Silva; CALONEGO, Renata. Reflexões sobre aplicativos colaborativos e as competências necessárias para seu uso crítico: um olhar para o Colab e o Poder do Voto. *In*: CONGRESSO BRASILEIRO CIENTÍFICO DE COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL E DE RELAÇÕES PÚBLICAS, 14., 2020. **Anais** [...].
- RECIFE. **Decreto nº 34.737, de 14 de julho de 2021**. Institui a Estratégia de Transformação Digital no âmbito dos órgãos e das entidades da Administração Pública Municipal. Disponível em: <http://leismunicipa.is/zmohe>. Acesso em: 01 nov. 2021.
- RODRIGUES, Josevana de Lucena; CHAVES, Hilmar Tadeu. Fatores de influência para participação eletrônica: uma visão baseada na Teoria da Estruturação. **AOS - Amazônia, Organizações e Sustentabilidade**, v. 8, n. 1, p. 41-60, jan/jun 2019.
- SAMPIERI, Roberto Hernández; CALLADO, Carlos Fernández; LUCIO, María del Pilar Baptista. **Metodologia de Pesquisa**. 5. ed. Porto Alegre: Penso, 2013.
- SANTOS, Antonio Raimundo dos. **Metodologia científica: a construção do conhecimento**. 4. ed. Rio de Janeiro: DP&A, 1999.
- SANTOS, José Antônio Pedro dos; NETO, Jorge da Silva Correia; SOUZA, Ellen. Funcionalidades, Características e Limitações das Plataformas de Participação Colaboração: Uma Análise Comparativa. **Revista Gestão.Org**, Pernambuco, v. 15, Edição Especial, p. 147-156, 2017.
- SILVA, Alexandre Campos; POLICARPO, Clayton. Rede social, colaboração e mobilidade: o caso do aplicativo urbano Colab no Brasil. **RUA**, v. 20, n. 2, p. 18-31, 2014.
- TAVARES, Wellington; CERQUINHO, Kleomara Gomes; PAULA, Ana Paula Paes de. Participação Virtual na Gestão Pública no Âmbito Municipal: Uma Análise dos Portais Eletrônicos das Capitais Brasileiras. **Desenvolvimento em Questão**, Rio Grande do Sul, v. 16, n. 43, p. 263–290, 2018.